Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL **DE GESTION**

2009-2010

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré

Québec

Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL **DE GESTION** 2009-2010

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-59829-9 (document imprimé)
ISBN : 978-2-550-59830-5 (document électronique)
© Gouvernement du Québec, 2010

Dans le présent Rapport annuel de gestion, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Yvon Vallières
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

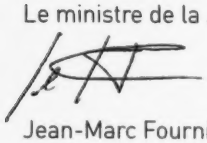
J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Les interventions de l'Office favorisent un meilleur équilibre des rapports entre les consommateurs et les commerçants, contribuant ainsi depuis près de 40 ans au maintien du climat de confiance nécessaire à la prospérité économique.

L'année financière 2009-2010 est la première année de reddition de comptes du nouveau Plan stratégique 2009-2013 de l'Office. Le présent Rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard de ses orientations, de ses objectifs et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice,



Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2010

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

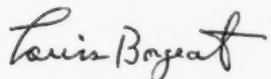
Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010.

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du présent Rapport annuel de gestion est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,



Louis Borgeat

Québec, juillet 2010

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes; de plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

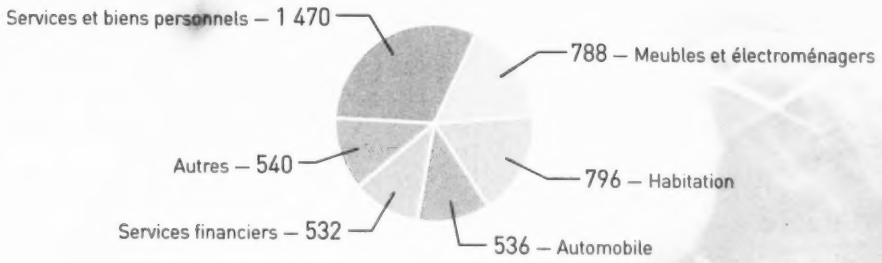
Lois sous la responsabilité de l'Office

- Loi sur la protection du consommateur
- Loi sur les agents de voyages
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
- Loi sur le recouvrement de certaines créances

Répartition géographique des bureaux régionaux

2009-2010 EN CHIFFRES

4 662 plaintes de consommateurs traitées

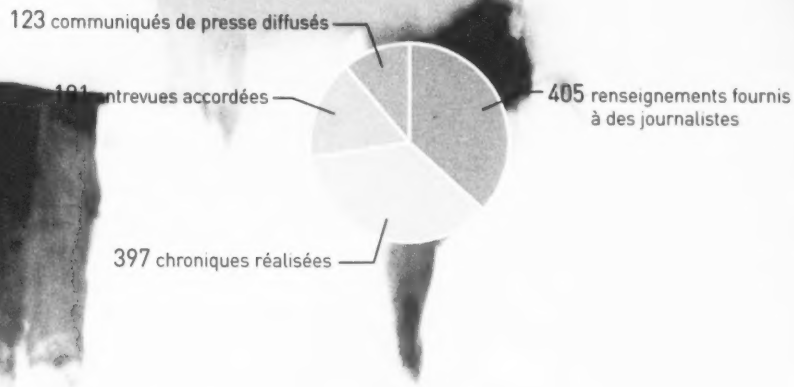


852 500 visites dans son site Internet

8,5 M$ de dépenses réelles

103 personnes à l'emploi de l'Office au 31 mars 2010

Relations de presse : 1 106 activités effectuées



178 129 demandes de renseignements et de soutien traitées

977 activités de surveillance

211 interventions juridiques et des amendes imposées pour une somme totale de 429 510 $

3 194 titulaires de permis (droits perçus de 1,2 M$)

Catégorie	Nombre de titulaires	Droits perçus
Agent de voyages	1 115	733 616 $
Commerçant itinérant	1 098	247 998 $
Studio de santé	594	100 008 $
Exemption de permis	150	38 544 $
Prêteur d'argent	127	20 367 $
Agent de recouvrement	88	14 995 $
Garantie supplémentaire	22	5 156 $

1 884 consommateurs indemnisés en vertu des protections financières administrées par l'Office, pour une somme totale de 590 631 $

1 003 conciliations entreprises, dont près de la moitié se sont soldées par une entente entre le consommateur et le commerçant

TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion 11

Message du président 13

Faits saillants 14

CHAPITRE 1 — RÉSULTATS DE L'OFFICE 17

SOMMAIRE – RÉSULTATS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

CHAPITRE 2 — RESSOURCES DE L'OFFICE 43

PERSONNEL DE L'OFFICE 44

RESSOURCES FINANCIÈRES 46

RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 48

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 49

CHAPITRE 3 — EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 51

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 52

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 53

DÉVELOPPEMENT DURABLE 56

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 59

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 59

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 60

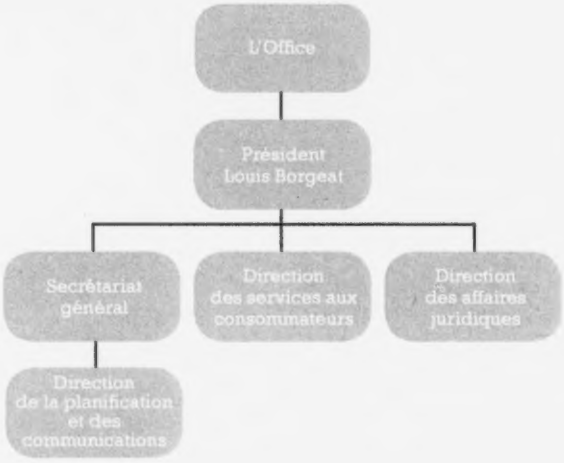
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 61

ANNEXES 63

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

Organigramme de l'Office au 31 mars 2010

L'annexe II présente l'organigramme détaillé.



Composition de l'Office

Monsieur Christian Fortin, conseiller en sécurité financière
Desjardins sécurité financière

Madame Hind Sergieh, présidente
Groupe Sergieh inc.

Monsieur Pierre Couture, président
Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

Monsieur Louis Borgeat, président
Office de la protection du consommateur

Madame Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique
Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval

Madame Thérèse Richer, directrice générale
Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le sida à Québec

Monsieur René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation

Madame Renée Condé-Icart, retraitée, directrice générale du Centre de la petite enfance Ami Soleil de 1977 à 2005 (absente)

Comité de gestion

Monsieur Jorge Passalacqua, Directeur de la planification et des communications
Monsieur Gilles Angers, Secrétaire général
Monsieur Louis Borgeat, Président de l'Office de la protection du consommateur
Me André Allard, Directeur des affaires juridiques
Monsieur Gary Frost, Directeur des services aux consommateurs

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Ce rapport annuel rend compte des résultats obtenus en 2009-2010. Cette année, deux grands projets ont connu leur dénouement, soit la révision d'une part importante du cadre législatif sous la responsabilité de l'Office, ainsi que l'adoption et la mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013.

Un des moments forts de 2009-2010 fut certainement l'adoption, le 2 décembre 2009, du projet de loi nº 60. L'aboutissement de cette deuxième phase de révision législative constitue une grande avancée en matière de protection du consommateur pour le Québec. Par exemple, les consommateurs signant des contrats de télécommunication seront mieux protégés; de la même façon, ceux qui offriront en cadeau des cartes prépayées à leurs proches n'auront plus le souci de les voir périmées après un certain temps. Autre nouveauté : le prix annoncé devra comprendre l'ensemble des sommes que doit débourser le consommateur pour l'obtention d'un bien ou d'un service; par ailleurs, le commerçant qui offre au consommateur une garantie prolongée devra d'abord l'informer de l'existence de garanties déjà existantes.

Cette année a également été marquée par le virage amorcé par la nouvelle planification stratégique, qui a fait de l'Office une véritable pépinière de projets concernant la surveillance, l'information collective, la concertation avec les partenaires ainsi que la modernisation des façons de faire de l'Office. Les travaux de transition porteront leurs fruits au cours des prochains exercices financiers et transformeront durablement la manière dont l'organisme s'acquitte de sa mission.

En matière de surveillance, le taux de conformité aux lois a pu être mesuré dans les secteurs funéraire et du recouvrement de créances, où d'importants programmes de surveillance ont été déployés. Dans le secteur funéraire, la totalité des comptes en fidéicommis des directeurs de funérailles ont été vérifiés. Dans celui du recouvrement de créances, les agences actives au Québec, mais situées à l'extérieur de ses frontières, ont fait l'objet d'une vérification.

En ce qui a trait à l'information des consommateurs, une campagne de sensibilisation portant sur la vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation, et plus précisément les thermopompes, a eu lieu en mars 2010. En effet, la vente itinérante de ce type d'appareils comporte des risques élevés chez certaines clientèles, en particulier les aînés.

L'Office a également renforcé ses relations avec ses partenaires stratégiques. Il a initié une table des organismes publics œuvrant en tout ou en partie en consommation, établi de nombreuses collaborations avec des organismes et des chercheurs en consommation, ainsi que contribué à la réalisation de multiples projets réalisés par les associations de consommateurs.

C'est donc avec une grande satisfaction que je dépose le Rapport annuel de gestion 2009-2010, qui présente les principaux résultats et réalisations obtenus après une première année de déploiement du Plan stratégique 2009-2013.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat

FAITS SAILLANTS 2009-2010

Correction de nombreuses iniquités du marché de la consommation

- Adoption par l'Assemblée nationale le 2 décembre 2009 du projet de loi nº 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives corrigeant plusieurs iniquités du marché de la consommation :
    - précision de l'information devant apparaître sur un contrat de services fournis à distance (par exemple, les services de télécommunications) et un meilleur encadrement des frais de résiliation des contrats;
    - obligation pour tout commerçant d'inclure dans le prix annoncé le total des sommes que le consommateur devra débourser pour l'obtention d'un bien ou d'un service;
    - interdiction d'inclure sur un contrat certaines clauses inéquitables;
    - interdiction d'inscrire une date d'échéance sur une carte prépayée (par exemple, une carte-cadeau);
    - obligation de mieux informer verbalement et par écrit un consommateur faisant l'achat d'une garantie supplémentaire;
    - renforcement de la protection financière des consommateurs dans le secteur du voyage;
    - mise en place d'un processus de certification professionnelle des conseillers en voyages.
- Préparation en cours d'une nouvelle phase de révision législative abordant les iniquités dans le secteur du crédit à la consommation.

Définition de nouvelles orientations stratégiques pour l'Office

- Dépôt à l'Assemblée nationale du Québec le 2 décembre 2009 du Plan stratégique 2009-2013 de l'Office de la protection du consommateur.
- Établissement de nouvelles priorités, dont notamment :
    - révision continue de la protection législative et financière des consommateurs;
    - renforcement des mandats de surveillance, d'information collective et de concertation;
    - amélioration de la performance organisationnelle.

Déploiement d'un vaste programme de surveillance dans le secteur des arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

- Vérification de la conformité des 378 titulaires de permis de directeur de funérailles du Québec à certaines obligations financières et contractuelles découlant de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.
- Dépôt, au 31 mars 2010, de poursuites pénales contre 35 entreprises et envoi de 28 avis pénaux.

Déploiement d'un programme de surveillance dans le domaine du recouvrement de créances

- Vérification de la conformité de 37 agents de recouvrement actifs au Québec, mais établis outre-frontières.
- Analyse de 23 dossiers non conformes en cours pour déterminer l'action appropriée à entreprendre à l'égard des agents fautifs.

Évaluation de la conformité des publicités comportant des offres de financement dans le secteur de l'automobile neuve

- Mise sur pied d'un partenariat avec l'Association pour la protection des automobilistes (APA) pour dresser un portrait de la conformité de plusieurs publicités comportant une offre de crédit dans le secteur de l'automobile neuve.
- Rappel par l'Office aux principaux acteurs du secteur (concessionnaires, publicitaires, manufacturiers, regroupements) de leurs obligations en matière de publicité, à la suite de l'évaluation réalisée.

Vigilance dans le dossier de la publicité à but commercial destinée aux enfants

- Analyse en cours des publicités de plusieurs entreprises bien connues du domaine de l'alimentation.
- Distribution dans le réseau des services de garde en milieu familial de 125 000 exemplaires de la brochure *Vos enfants et la pub*, produite en 2008 par l'Office afin de sensibiliser les parents et les intervenants du milieu éducatif à l'égard des effets de la publicité sur la santé des enfants.
- Octroi en juin 2009 du prix d'excellence en éducation pour cette brochure par la National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA), un regroupement international d'organismes publics et privés du secteur de la consommation.

Déploiement d'une campagne de sensibilisation concernant la vente itinérante d'appareils et services de chauffage et de climatisation

- Distribution ciblée à travers le Québec de 600 000 feuillets d'information.
- Placements publicitaires dans des sites Internet spécialisés.
- Participation à l'Expo-Habitat de Saint-Hyacinthe et au Salon national de l'habitation de Montréal.
- Introduction d'une section « Chauffage et climatisation » dans la page d'accueil du site Internet de l'Office et diffusion dans Internet d'une capsule vidéo.

CHAPITRE 1

RÉSULTATS DE L'OFFICE

SOMMAIRE — RÉSULTATS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

SOMMAIRE
RÉSULTATS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

OBJECTIF	RÉSULTAT 2009-2010	PAGE
LA PROTECTION LÉGISLATIVE		
1.1- Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants		
a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles	Réalisé (phase II) En cours (phase III)	21
b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles	Réalisé (phase II) En cours (phase III)	21
c. Nombre de solutions appliquées	13 solutions appliquées (phase II)	22
LA PROTECTION FINANCIÈRE		
1.2- Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate		
a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins 3 secteurs d'ici le 31 mars 2011	Réalisé dans 3 secteurs	22
b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012	Réalisé dans le secteur du voyage	23
LA SURVEILLANCE		
2.1- Rehausser le niveau de respect des lois		
a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011	Mesuré dans 3 secteurs	23
b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB	À venir	—
c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011	À venir	—
d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013	À venir	—
2.2- Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires		
Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011	Une mesure mise en place	25
LA PRÉVENTION		
2.3- Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office		
D'ici le 31 mars 2011, 66 % des ETC des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales	38 %	25
2.4- Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats		
a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010	À venir	26
b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010	À venir	—
c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010	À venir	—
2.5- Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation		
Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs	En implantation dans le secteur du voyage	26
L'INFORMATION INDIVIDUELLE		
3.1- Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes		
a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013	Diminution de 10 %	27
b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM	82 % (mars 2010)	28

OBJECTIF	RÉSULTAT 2009-2010	PAGE
L'INFORMATION COLLECTIVE		
3.2- Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs		
a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement	À venir	28
b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web	77 %	28
3.3- Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable		
Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012	À venir	29
L'INFORMATION CIBLÉE		
3.4- Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables		
a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013	À venir	29
b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés	Un projet réalisé	29
c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés	À venir	30
LA GOUVERNE		
4.1- Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi		
a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011	11,9 % (cible : 20,9 %)	31
b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012	9,0 % (cible : 11,5 %)	32
4.2- Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification		
a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012	Processus de révision du coût des permis en cours	32
b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective	À venir	–
4.3- Améliorer l'efficience et l'impact des interventions		
a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010	Système implanté	32
b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective	Système en cours d'implantation	33
LES RESSOURCES HUMAINES		
4.4- Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances		
a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010	Sondage réalisé	33
b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	À venir	–
c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012	À venir	–
LA CONCERTATION		
4.5- Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques		
a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013	Structure de collaboration en développement Un colloque organisé	33
b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010	Forum créé et réunion tenue le 12 mars 2010	34
c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation	3 collaborations majeures	34

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ENJEU 1

DES RELATIONS COMMERCIALES PLUS ÉQUITABLES

Les quatre lois sous la responsabilité de l'Office ont été adoptées entre 1978 et 1987 (voir l'annexe I). En plus d'établir les règles du jeu en matière contractuelle et publicitaire touchant plusieurs dizaines de milliers de commerçants au Québec, ces lois prévoient certains mécanismes de protection financière pour les consommateurs (cautionnement individuel ou fonds d'indemnisation). Or, depuis 1971, le marché de la consommation au Québec comme à l'étranger a subi de multiples transformations. Afin de s'y adapter, l'Office s'est engagé dans un important chantier de révision législative.

L'Office continuera à corriger les iniquités du marché de la consommation en participant à l'adaptation du cadre législatif sous sa surveillance. Par ses études, ses analyses et ses consultations, l'Office cible les secteurs où une intervention législative bénéficiera le plus au rétablissement de l'équilibre consommateurs-commerçants. La correction de certaines de ces iniquités par le gouvernement du Québec assurera notamment une meilleure protection financière dans les secteurs du marché les plus à risque.

ORIENTATION I

Corriger les iniquités du marché de la consommation

AXE : LA PROTECTION LÉGISLATIVE	
Objectif 1.1 – Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants	a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles c. Nombre de solutions appliquées

Pour la phase II de la modernisation des lois sous sa responsabilité, l'Office a évalué le niveau d'importance des déséquilibres et l'impact économique des solutions préconisées

En 2007-2008, l'Office a achevé les travaux de la phase I de la modernisation des lois sous sa responsabilité par l'adoption du projet de loi n° 48 introduisant un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, notamment par Internet.

Les travaux de la phase II de cette modernisation ont été achevés le 2 décembre 2009, par l'adoption du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. Le processus ayant mené à ces modifications législatives a nécessité la consultation de nombreux acteurs du marché de la consommation, dont les associations de consommateurs, les chercheurs spécialisés en consommation et les représentants de l'industrie. Ces consultations et l'analyse des plaintes des consommateurs ont permis à l'Office de cerner les plus importants déséquilibres du marché et ensuite d'élaborer les meilleures solutions possibles. De plus, une firme d'experts-comptables mandatée par l'Office a évalué l'impact économique de ces solutions.

L'Office a apporté des solutions à treize déséquilibres du marché de la consommation

Voici un résumé des solutions apportées par la plus récente phase de révision législative aux déséquilibres entre les consommateurs et les commerçants :

- modification des dispositions à l'égard des contrats à exécution successive de services fournis à distance, tels que les contrats de télécommunication;
- interdiction de certaines clauses inéquitables pour les consommateurs;
- interdiction d'exiger des preuves du respect des conditions de garantie par un ancien propriétaire;
- interdiction d'exiger le paiement de frais, de pénalités ou de dommages dont le montant est fixé à l'avance dans le contrat;
- interdiction du consentement implicite à un contrat de service au terme d'une promotion;
- modification des conditions d'utilisation des cartes prépayées;
- obligation d'annoncer le prix total d'un bien ou d'un service;
- identification dans les contrats des clauses inapplicables au Québec;
- obligation pour le commerçant d'informer le consommateur lors de la vente de garanties supplémentaires et prolongées;
- suspension ou annulation d'un permis par l'Office lorsqu'un commerçant ne se conforme pas à un engagement volontaire;
- élargissement, aux associations de consommateurs, du droit de recours en injonction;
- renforcement de la protection financière des consommateurs dans le secteur du voyage;
- obligation pour les conseillers en voyages de détenir un certificat délivré par l'Office.

Le tableau expliquant de manière plus détaillée les déséquilibres retenus et les solutions apportées est présenté à l'annexe III. L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi est prévue pour le 30 juin 2010.

ORIENTATION I — CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION	
AXE : LA PROTECTION FINANCIÈRE	
Objectif 1.2 – Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate	a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011 b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012

L'Office a réalisé une évaluation de la protection financière des consommateurs dans trois secteurs d'activités, soit le commerce itinérant, les studios de santé et le voyage

L'Office délivre des permis à des commerçants de six secteurs d'activités commerciales, en plus de délivrer des exemptions à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (voir l'annexe VI). À l'exception de celui du secteur du prêt d'argent, un mécanisme de protection financière des consommateurs sous forme de cautionnement, de fonds d'indemnisation, ou des deux, est adjoint à chacune de ces catégories de permis. Ces mécanismes rendent possible l'indemnisation des consommateurs dans certaines situations. Dans plusieurs secteurs, les paramètres des protections financières n'ont pas été réévalués depuis plusieurs années. En conséquence, il est possible que le niveau de protection financière ne corresponde plus aux besoins actuels en matière d'indemnisation. Au cours des deux dernières années financières, l'Office a mandaté une

firme d'actuaires afin d'évaluer la justesse du niveau actuel de protection financière dans les secteurs du commerce itinérant, des studios de santé et du voyage. Les trois études ont clairement démontré que les mécanismes de protection financière devaient être revus.

L'Office a ajusté le niveau de protection financière dans le secteur du voyage

En plus de l'obligation de fournir à l'Office un cautionnement, les agences de voyages titulaires d'un permis doivent prélever 3,50 $ pour chaque tranche de 1 000 $ de services touristiques achetés d'un agent de voyages détaillant au Québec. Ces sommes sont versées à l'Office qui les dépose dans le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Tant le cautionnement de l'agent de voyages que le FICAV permettent d'indemniser les consommateurs dans l'éventualité où un fournisseur de services, tel un transporteur ou un croisiériste, fasse défaut. Des modifications réglementaires découlant du projet de loi n° 60, adoptées au début de l'année financière 2010-2011, toucheront divers paramètres du processus d'indemnisation définis par le Règlement sur les agents de voyages. Le tableau ci-dessous présente les modifications apportées à ces paramètres au cours de la phase II de modernisation des lois sous la responsabilité de l'Office.

PARAMÈTRE	INITIAL	RÉVISÉ
Contribution des clients des agents de voyages	3,50 $ pour chaque tranche de 1 000 $ d'achat	Diminution progressive du taux de contribution payée par les clients est prévue à mesure que le capital du fonds s'accroîtra
Montant individuel maximal d'indemnisation	3 000 $	Aucune limite individuelle
Montant maximal d'indemnisation par événement	3 M$	Limité à 20 % de la capitalisation du fonds sans être inférieur à 5 M$ et limité à 5 % pour les rapatriements

À la lumière des évaluations actuarielles réalisées, l'Office ajustera entre 2010 et 2012 les dispositifs de protection financière des consommateurs dans les secteurs du commerce itinérant et des studios de santé.

ORIENTATION II

Améliorer le respect des lois sous la responsabilité de l'Office

AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.1 – Rehausser le niveau de respect des lois	a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011 b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011 d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013

Deux programmes de surveillance ont mesuré le niveau de respect de certains aspects de la Loi sur le recouvrement de certaines créances et de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

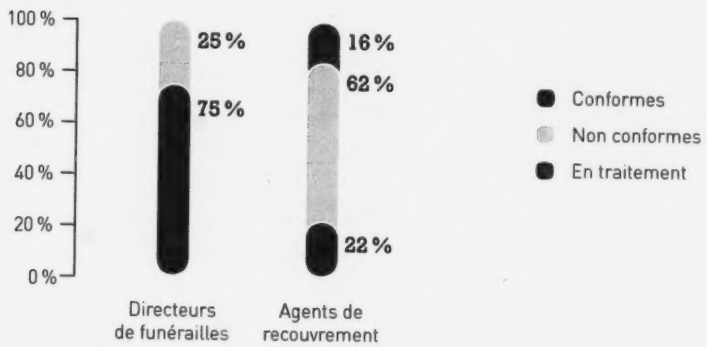
Le personnel de l'Office réalise annuellement plusieurs centaines d'activités de surveillance. La majorité de ces activités découlent de l'analyse de plaintes ou de dénonciations reçues. Parallèlement, l'Office déploie également des programmes de surveillance qui ciblent certaines catégories de commerçants et de types de pratiques jugés à risque pour les consommateurs. Ces programmes ont pour but de mesurer, souvent à l'échelle du Québec, le niveau de respect de certaines dispositions des lois. L'annexe IV présente des statistiques relatives aux activités de surveillance réalisées par l'Office.

Le tableau suivant présente brièvement l'objet et les résultats des deux programmes de surveillance réalisés par l'Office en 2009-2010.

PROGRAMME DE SURVEILLANCE	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU DE RESPECT DES LOIS
Programme de surveillance des directeurs de funérailles du Québec	Surveiller l'application de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture relativement à la gestion des fonds en fidéicommis et la conformité des contrats d'arrangements préalables.	• Aucune irrégularité n'a été décelée chez 65 % des commerçants ayant fait l'objet d'une inspection. De plus, 10 % des commerçants ayant fait l'objet d'une enquête plus approfondie se sont avérés conformes aux lois de l'Office (total de 75 %). • Des irrégularités ont été constatées chez 25 % des commerçants ayant fait l'objet d'une enquête. Ces commerçants feront l'objet d'interventions juridiques.
Programme de surveillance des agents de recouvrement actifs au Québec, mais situés outre-frontières	Surveiller l'application de l'article 22 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances sur la notion d'établissement.	• Aucune irrégularité n'a été décelée chez 22 % des commerçants ayant fait l'objet d'une inspection. • 62 % des dossiers inspectés étaient non conformes aux lois de l'Office[1]. • 16 % des dossiers sont toujours en traitement.

1. Un même commerçant peut faire l'objet de deux dossiers (compte en fidéicommis et/ou conformité des contrats).

Taux de conformité estimé aux aspects ciblés des lois



Révision de la structure des programmes de surveillance

L'Office a entamé en 2009-2010 des travaux afin de revoir la structure de ses programmes de surveillance. Il souhaite que pour chacun des programmes, le volume d'inspection de commerçants dans chacune des régions du Québec soit proportionnel à la répartition régionale du produit intérieur brut (PIB) du Québec. De cette façon, le taux de conformité de certains aspects ciblés des lois sous la responsabilité de l'Office sera mesuré. L'Office pourra alors se fixer des objectifs chiffrés et précis quant à ces taux de conformité. Ensuite, des activités d'information et de sensibilisation seront déployées afin de voir à leur atteinte.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.2 – Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires	Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011

Des modifications législatives permettront aux organismes de protection des consommateurs d'utiliser le recours en injonction envers un commerçant

Les modifications législatives introduites par l'adoption du projet de loi nº 60 élargiront la portée du droit de recours en injonction prévu à la Loi sur la protection du consommateur. Ce recours judiciaire pris contre un commerçant a pour but de faire cesser rapidement une pratique interdite par la loi. Auparavant réservé au président de l'Office, ce recours pourra dorénavant être exercé par les associations québécoises de protection des consommateurs répondant aux critères définis par la loi. Tout organisme qui exercera ce recours devra préalablement en aviser le président de l'Office. Cette mesure améliore significativement l'accès des consommateurs aux recours judiciaires. En effet, étant en première ligne et à l'écoute des besoins de leur clientèle, les associations de consommateurs sont des acteurs clés du milieu de la consommation.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.3 – Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office	D'ici le 31 mars 2011, 66 % des équivalents temps complet (ETC) des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales

En 2009-2010, 38 % des activités réalisées dans les bureaux régionaux ont eu une portée régionale

Les agents des onze bureaux régionaux de l'Office sont affectés à la réalisation de diverses activités, soit la réponse aux demandes de renseignements des consommateurs, le traitement des plaintes ainsi que la réalisation d'activités d'information, d'éducation et de surveillance. Toutefois, ces activités n'ont pas toutes la même valeur ajoutée régionale.

Dans les activités à faible valeur ajoutée régionale, on retrouve la réponse téléphonique aux demandes de renseignements qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui sont traitées dans l'ordre de leur réception par n'importe lequel des agents des onze bureaux régionaux. À l'inverse, le traitement des plaintes des consommateurs, de même que la réalisation d'activités de surveillance, d'information collective et d'éducation sont des activités qui, lorsqu'elles sont réalisées localement, permettent de tirer avantage de la présence régionale de l'Office. En effet, la présence d'agents en région peut s'avérer un atout pour mieux protéger les consommateurs puisque ces derniers sont au fait des spécificités du marché de leur région.

Ainsi, l'Office veut faire en sorte qu'au moins les deux tiers des activités réalisées par le personnel de ces onze bureaux aient une répercussion dans leur région immédiate. Il est possible de constater que les activités à portée régionale ont déjà augmenté de 5 % depuis 2008-2009. Au cours des prochaines années, il est prévu de modifier en profondeur le processus de traitement des plaintes des consommateurs, une activité à portée individuelle. Un des principaux objectifs de cette révision de processus est de permettre aux agents de consacrer davantage de temps aux activités à portée collective ayant une grande valeur ajoutée régionale, soit la surveillance, l'information collective et l'éducation.

Efforts consacrés aux activités régionales dans les bureaux régionaux

		ETC CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS RÉGIONALES	
ACTIVITÉ	**VALEUR AJOUTÉE RÉGIONALE**	**2008-2009**	**2009-2010**
Traitement des appels	Aucune	—	—
Traitement des plaintes	Plaintes déposées par les consommateurs de la même région	7,20	7,65
Réalisation d'activités de surveillance, d'information collective et d'éducation	Activités ciblant des commerçants et les activités réalisées dans la même région	0,65	0,56
Autres tâches		0,64	0,59
Total ETC consacrés aux activités régionales		**8,49**	**8,79**
Total des ETC des 11 bureaux régionaux		25,71	23,43
% consacré aux activités régionales		**33 %**	**38 %**

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.4 – Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats	a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010 b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010 c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010

Le bilan des activités de surveillance de la première année de mise en œuvre du plan stratégique sera diffusé au cours de l'année 2010-2011

L'Office a fait de la surveillance et de l'information collective ses grandes priorités stratégiques, car elles constituent des moyens privilégiés d'intervention préventive. En effet, l'adoption d'une approche globale orientée vers la prévention permet d'avoir un impact plus important, malgré une diminution des ressources. À partir de 2010-2011, le bilan des résultats des activités de surveillance réalisées chaque année sera diffusé largement, tant sur le plan national que régional. Ce bilan fera particulièrement état des programmes de surveillance déployés dans certains secteurs ou en réponse à des pratiques de commerce considérées plus risquées pour bon nombre de consommateurs.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.5 – Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation	Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs

Dès le 30 juin 2010, le certificat de conseiller en voyages sera obligatoire pour toute personne à l'emploi d'une agence de voyages en contact direct avec la clientèle

Dans la foulée de l'adoption du projet de loi n° 60, des modifications ont été apportées dans le secteur du voyage. On compte parmi celles-ci l'obligation, pour un conseiller en voyages, de détenir un certificat émis par l'Office. Ce certificat devra être reconduit annuellement et, à partir du 1er juillet 2012, il ne pourra être délivré ou reconduit qu'à la suite de la réussite d'un examen portant sur la législation applicable à la vente de services touristiques. Ces modifications qui entreront en vigueur le 30 juin 2010 visent à améliorer la protection du public par un contrôle *a priori* des compétences.

ENJEU 2

DES CONSOMMATEURS MIEUX INFORMÉS

Un marché de la consommation véritablement équilibré ne peut se développer sans le concours de consommateurs responsables et confiants. La connaissance des règles qui régissent la consommation, particulièrement celles ayant trait à leurs droits, leurs obligations et leurs recours, est essentielle. Afin d'informer et de responsabiliser les consommateurs, l'Office mise sur l'information collective (Internet, interventions médiatiques, campagnes de sensibilisation), sur l'information individuelle (renseignements et plaintes), ainsi que sur l'information ciblée vers des clientèles considérées plus vulnérables (jeunes, aînés, immigrants récents).

Les consommateurs sont les premiers artisans de leur protection. D'une part, dans une optique préventive, l'Office compte aiguiser leurs réflexes de consommateurs avertis. D'autre part, lorsqu'un litige survient, il les outillera le plus efficacement possible dans l'exercice de leurs recours. Le site Internet de l'Office sera l'un des pivots de cette stratégie.

ORIENTATION III

Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations

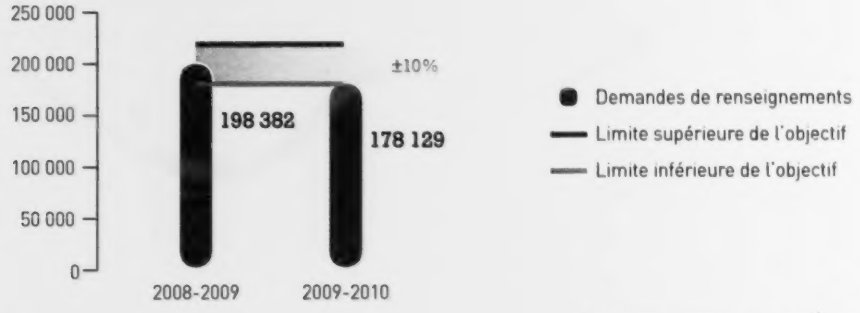
AXE : L'INFORMATION INDIVIDUELLE	
Objectif 3.1 – Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes	a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013 b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM)

Demandes de renseignements – L'Office a traité 178 129 demandes de renseignements et de soutien, soit 10 % de moins qu'en 2008-2009

La priorité accordée à l'approche collective en matière d'information des consommateurs nécessite un déploiement différent des ressources consacrées à l'information et au soutien des consommateurs.

Puisque le traitement individuel des demandes de renseignements demeure une activité essentielle du mandat d'information de l'Office, il importe que les changements en cours soient graduels, c'est-à-dire que la variation de la capacité de traitement des demandes de renseignements personnalisées soit inférieure ou égale à 10 % annuellement d'ici 2013. Pour l'année 2009-2010, cette limite n'a pas été dépassée, avec une diminution de 10 % du nombre de demandes traitées.

Demandes de renseignements et de soutien traitées



Satisfaction à l'égard des services téléphoniques – Le niveau de satisfaction global des usagers du service est de 82,4 %

Un sondage sur la satisfaction de la clientèle ayant utilisé les services téléphoniques de l'Office a été réalisé en mars 2010. Le niveau de satisfaction globale des consommateurs à l'égard du service téléphonique reçu, mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM), est de 82,4 % (marge d'erreur maximale de 4 %), ce qui se rapproche de l'objectif fixé à 85 %. L'OQM est un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle développé par le Secrétariat du Conseil du trésor avec la collaboration de nombreux spécialistes.

Le sondage permet également de déterminer les dimensions de la qualité perçue des services qui influencent le plus la satisfaction globale des citoyens, ainsi que celles étant le mieux et le moins bien considérées par ces derniers. Une analyse approfondie des résultats permettra à l'Office de mettre en œuvre, dès la prochaine année financière, des actions visant à améliorer la qualité des services. D'ici 2013, il est prévu d'effectuer une seconde mesure du niveau de satisfaction de la clientèle afin de vérifier l'évolution de la situation à cet égard.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.2 – Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs	a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web

Selon un sondage réalisé par l'Office, 39 % des consommateurs ont trouvé réponse à leurs questions à l'aide du site Internet de l'Office uniquement

L'Office veut faire de son site Internet un outil d'information privilégié à l'intention des consommateurs québécois afin qu'ils y trouvent une information complète, claire et vulgarisée. Ils pourront ainsi mieux faire valoir leurs droits auprès des commerçants et mieux connaître leurs obligations. Un sondage mené au printemps 2010 sur le site Internet de l'Office a permis d'établir que 39 % de ses visiteurs avaient trouvé réponse à leur question en consultant Internet uniquement. Ces personnes n'avaient préalablement pas appelé à l'Office et ne prévoyaient pas le faire non plus à la suite de leur visite. La refonte du site Internet de l'Office qui est actuellement en cours vise à faire augmenter cette proportion, qui sera mesurée de nouveau en 2012.

Satisfaction à l'égard des services en ligne – Le niveau de satisfaction global des internautes est de 77,6 %

Une première démarche d'évaluation de la satisfaction des internautes, effectuée à l'aide de l'OQM-Web, a été entreprise à la fin de l'année financière 2009-2010. Les premiers résultats indiquent que les usagers du site Internet apprécient ce service puisqu'ils en sont satisfaits à 77,6 % (marge d'erreur maximale de 4 %), tout en souhaitant que des améliorations y soient apportées afin qu'il réponde davantage à leurs besoins.

Des travaux sont d'ailleurs en cours à l'Office pour revoir l'ensemble de son site Internet et ainsi bonifier l'offre de services en ligne. Dès 2010, la mise en place de la nouvelle stratégie Web permettra notamment aux commerçants d'utiliser le paiement en ligne et aux consommateurs d'obtenir l'information recherchée grâce notamment au développement de parcours guidés. La stratégie Web se déploiera tout au long du cycle de planification stratégique et elle sera réévaluée en fin de parcours par l'OQM-Web.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.3 – Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable	Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012

Le projet de regroupement en ligne des renseignements et des ressources gouvernementales en consommation responsable n'a pas encore débuté

Une démarche d'analyse est actuellement en cours en vue de refondre en profondeur le site Internet de l'Office. Le projet de regroupement en ligne des contenus des organismes publics portant sur la consommation responsable fait partie des éléments pris en compte dans cette démarche.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION CIBLÉE	
Objectif 3.4 – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables	a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013 b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés

Jeunes – Des activités ciblées d'information et d'éducation ont permis de tester des outils éducatifs auprès de jeunes du secondaire

Neuf activités réalisées par les agents de protection du consommateur en 2009-2010 ont été destinées spécifiquement aux élèves de la formation professionnelle en représentation et vente au détail (cinq activités) et aux élèves du premier cycle du secondaire (quatre activités). Par ailleurs, d'autres activités ciblées ont permis de sensibiliser des personnes en situation de pauvreté, des femmes victimes de violence, des personnes retraitées et préretraitées, des étudiants au collégial (diététique, services de garde), ainsi que des commerçants et de futurs entrepreneurs.

Afin qu'un nombre plus important de jeunes soient sensibilisés aux réalités de la consommation, l'Office compte amorcer un virage important durant la prochaine année financière. En effet, plusieurs initiatives sont actuellement en préparation et seront déployées en 2010-2011. Tout d'abord, un projet de recherche est en cours pour mesurer les compétences des jeunes en matière de consommation; les résultats obtenus permettront la conception ou l'adaptation d'outils pédagogiques pour qu'ils correspondent à leurs besoins. Plusieurs méthodes de diffusion à plus large impact pour joindre efficacement les jeunes sont à l'étude, par exemple le Web 2.0. Ces projets sont le fruit d'une réflexion et d'un repositionnement du mandat de l'Office en éducation, réalisés en 2009-2010.

Aînés – L'Office a réalisé une campagne d'information ciblant les aînés et portant sur la vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation

La campagne s'est tenue en mars 2010 et visait à informer les consommateurs sur les précautions à prendre avec un commerçant itinérant, notamment lors de l'achat d'un appareil de chauffage ou de climatisation, plus précisément d'une thermopompe. À cette occasion, l'Office a distribué 600 000 feuillets d'information et mis en ligne une section spéciale dans son site Internet, incluant une capsule vidéo. De plus, des placements publicitaires dans des sites Web spécialisés ont été réalisés. Des représentants de l'Office ont aussi participé à l'Expo-Habitat de Saint-Hyacinthe ainsi qu'au Salon national de l'habitation de Montréal.

Immigrants récents – Deux projets visant à informer les immigrants récents sur leurs droits et recours en consommation seront déployés d'ici 2013

L'Office a ciblé parmi ses clientèles vulnérables les nouveaux arrivants. Selon plusieurs organismes partenaires du domaine de la consommation, ils possèdent de façon générale une connaissance plus limitée de leurs droits et recours en matière de consommation, prêtant ainsi le flanc à certains commerçants mal intentionnés et à un endettement excessif. Il souhaite donc faire connaître davantage auprès de cette clientèle ses services, les domaines qu'il encadre et son rôle dans le marché de la consommation. Des agents de l'Office animent régulièrement des ateliers d'information auprès de groupes d'immigrants récents. Afin de multiplier ce nombre, l'Office déploiera au cours des prochaines années deux importants projets d'information collective.

ENJEU 3

UN ORGANISME MODERNISÉ

Dans la foulée du déploiement des orientations du Plan stratégique 2009-2013, l'Office compte améliorer ses façons de faire et apporter des changements dans ses pratiques. À cet égard, il compte faire de nombreux ajustements à sa gouverne. L'Office compte aussi mobiliser ses ressources humaines autour d'une vision commune, en leur offrant un environnement de travail stimulant et en mettant en place des mesures de rétention et de développement de son personnel. Il renforcera également ses liens avec ses principaux partenaires stratégiques publics, des milieux universitaire et de la société civile.

ORIENTATION IV

Adapter l'Office au contexte actuel

AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.1 – Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi	a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012

Dans le contexte de réduction de la taille de l'État, l'Office compte consacrer ses ressources humaines en priorité à ses mandats de surveillance et d'information collective au cours des prochaines années. Concrètement, la proportion des ETC de l'Office consacrée aux activités de surveillance sera doublée d'ici le 31 mars 2011, tandis que celle consacrée aux activités d'information collective sera accrue de 25 %.

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE		ACTIVITÉ D'INFORMATION COLLECTIVE	
	ETC	% DES ETC DE L'OFFICE	ETC	% DES ETC DE L'OFFICE
2008-2009	10,2	10,4 %	9,0	9,2 %
2009-2010	**11,3**	**11,9 %**	**8,6**	**9,0 %**
Variation	1,1	1,5 %	-0,4	-0,2 %
Cibles		20,9 %		11,5 %

Activités de surveillance

Pour atteindre l'objectif fixé, plus du cinquième des ressources humaines de l'Office devra être consacré aux activités de surveillance d'ici le 31 mars 2011. Déjà, cette proportion a progressé entre 2008-2009 et 2009-2010, passant de 10,4 % à 11,9 %.

Les activités de surveillance comprennent les vérifications et les inspections, les enquêtes judiciaires ainsi que les interventions juridiques qui en découlent. Toutefois, le mandat général de surveillance de l'Office dépasse largement ces seules activités. En effet, la délivrance de permis constitue, par exemple, une forme de surveillance *a priori* du respect des lois. À l'opposé, le traitement des plaintes des consommateurs se situe en première ligne d'une surveillance *a posteriori* permettant de déceler des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

Activités d'information collective

Au 31 mars 2012, ce sont 11,5 % des ressources humaines de l'Office qui seront dédiées aux activités suivantes : relations avec les médias, campagnes de sensibilisation et d'information, gestion du site Internet, publication de documents d'information et activités d'éducation.

Au cours de la dernière année financière, la proportion des ressources consacrées à ce mandat est demeurée à peu près stable, variant de 9,2 % à 9,0 %.

Stratégies pour atteindre les cibles fixées

Tant pour les activités de surveillance que pour celles d'information collective, deux stratégies sont actuellement déployées pour atteindre les cibles fixées. La première consiste à embaucher en priorité du personnel dans les secteurs centrés sur les activités de surveillance et d'information collective. La seconde prévoit la mise en œuvre de projets de surveillance et d'information collective qui mettent à contribution l'expertise de plusieurs unités moins régulièrement associées à ces activités. La combinaison de ces deux stratégies devrait contribuer à l'atteinte des cibles.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.2 – Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification	a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012 b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective

Calcul du coût de revient des permis réalisé

Le calcul du coût de revient de tous les permis délivrés par l'Office a été réalisé en 2009. Au cours de la prochaine année financière, une nouvelle tarification des permis établie en fonction du coût de revient sera proposée au gouvernement.

Voir également la section sur la Politique de financement des services publics (page 52).

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.3 – Améliorer l'efficience et l'impact des interventions	a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010 b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective

L'Office a implanté un système d'analyse et de révision des processus et révise actuellement deux importants processus clientèle

Avec la collaboration d'une ressource externe spécialisée, l'Office a élaboré une méthode d'analyse et de révision de ses processus. Afin de favoriser l'appropriation de cette méthode, l'ensemble du personnel de l'organisation a reçu une formation à ce sujet au printemps 2009.

La méthode d'analyse et de révision est actuellement appliquée à deux processus de travail, soit le traitement des plaintes des consommateurs et la délivrance des permis. Les principaux résultats de ces révisions seront exposés dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

L'Office a jeté les bases d'un système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques

La mise en place d'un système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques en matière de surveillance et d'information collective est en cours à l'Office. Les gestionnaires et le personnel concerné ont été formés à la méthode de gestion des risques à l'automne 2009. La première démarche de mise en priorité des interventions est d'ailleurs en cours et sera terminée au cours du prochain exercice financier. Des plans d'action pour mettre en œuvre les actions sélectionnées grâce à la gestion des risques seront également élaborés et mis en application.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LES RESSOURCES HUMAINES	
Objectif 4.4 – Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010 b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012

En mars 2010, l'Office a réalisé un sondage sur le climat organisationnel et a obtenu un taux de réponse de 89 %

Le sondage réalisé auprès du personnel a permis d'évaluer de façon globale le milieu de travail et d'approfondir huit de ses principales dimensions : l'information, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, la gestion du changement, l'utilisation et le développement des compétences, la qualité de vie au travail, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

Afin de mieux cibler les actions et les mesures à déployer, l'Office a jugé pertinent d'approfondir l'information recueillie par le sondage sur le climat organisationnel à l'aide de groupes de discussion réalisés par une firme externe. À la lumière des résultats, un plan d'action comprenant des objectifs chiffrés sera élaboré au début de l'année financière.

L'Office souhaite offrir à ses employés un environnement de travail stimulant, où leurs compétences sont reconnues à leur juste valeur. Toutes ces mesures ont pour but de mobiliser le personnel autour d'une vision et d'une action communes liées aux changements prévus au Plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA CONCERTATION	
Objectif 4.5 – Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques	a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013 b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010 c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Des consultations sont en cours pour déterminer les modalités de fonctionnement d'un forum d'acteurs et d'experts en protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur prévoit créer, d'ici le 31 mars 2011, un lieu de consultation, de concertation, de réflexion et d'échanges sur les problématiques ainsi que sur les enjeux actuels, émergents ou résurgents en consommation. Ce lieu regrouperait, outre des représentants de l'Office, des acteurs et des experts en matière de consommation et de protection du consommateur.

Au cours de la dernière année financière, une réflexion et une consultation auprès des associations de consommateurs ont été réalisées dans le but de faciliter la mise en place du forum et d'en déterminer les modalités de fonctionnement. Des actions seront donc entreprises en ce sens au cours du prochain exercice financier.

Par ailleurs, l'Office a offert un soutien financier à 23 projets initiés par quatorze partenaires du milieu des associations de consommateurs et de la recherche spécialisée en consommation, par l'entremise de deux fonds nouvellement créés, soit le Fonds des projets et des partenariats stratégiques et le Fonds d'éducation et d'information des consommateurs. Le financement provenant de ces fonds a totalisé près de 124 000 $.

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Un premier colloque sur le crédit et l'endettement, organisé par Option consommateurs et les Éditions *Protégez-Vous* avec le soutien de l'Office, s'est tenu en avril 2009

L'objectif premier des colloques prévus au plan stratégique est de sensibiliser la société civile et les autorités publiques aux problèmes que rencontrent les consommateurs, ainsi qu'à documenter la nature de ces problèmes et les solutions possibles grâce à la contribution d'experts.

Le premier colloque a porté sur le crédit et l'endettement, une problématique particulièrement d'actualité puisque les soubresauts récents de l'économie ont entraîné une augmentation inquiétante du nombre de personnes aux prises avec un problème d'endettement, au Québec comme ailleurs. La thématique du colloque a également répondu aux préoccupations directes de l'Office, qui en est à revoir les dispositions relatives au crédit de la Loi sur la protection du consommateur. Il s'agit de la phase III de la révision législative entreprise en 2006.

Organismes publics œuvrant en tout ou en partie en consommation – Une première réunion d'une table de concertation comprenant cinq organismes dont l'Office a été tenue le 12 mars 2010

La table des organismes publics œuvrant en tout ou en partie en consommation regroupe les dirigeants de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office des professions, de la Régie du bâtiment, de la Régie du logement, ainsi que de l'Office de la protection du consommateur.

La création de cette table représente une occasion d'échanger de l'information, de partager des initiatives et de développer des projets en partenariat, notamment en matière d'information collective.

Chercheurs spécialisés en consommation – Trois collaborations majeures ont été réalisées avec des partenaires du milieu universitaire

1. **École d'été en droit de la consommation**

   Le Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC) de l'Université du Québec à Montréal a tenu à l'été 2009 une École d'été en droit national, régional et international de la consommation. Il s'agit d'une première au Québec.

   L'Office a contribué au succès de l'événement en participant activement à son organisation. En outre, cinq de ses employés ont assisté aux différentes présentations.

2. Projet de recherche sur les compétences des jeunes de douze à seize ans en matière de consommation

L'Office, en partenariat avec le Département d'économie agroalimentaire et sciences de la consommation de l'Université Laval, réalise actuellement une étude visant à évaluer les connaissances, les habiletés et les attitudes des jeunes québécois en matière de consommation.

Les résultats de cette étude seront disponibles à l'automne 2010. Ils permettront de s'assurer de la pertinence des activités éducatives destinées aux jeunes, notamment en ce qui a trait aux méthodes et aux contenus. Ces résultats fourniront également des indications utiles à l'Office dans l'orientation de ses différents mandats.

3. Colloque de la Fondation Claude-Masse en partenariat avec la chaire Jean-Louis Baudouin en droit civil de l'Université de Montréal

Ayant pour thème « L'équité au service du consommateur », ce colloque a regroupé des chercheurs universitaires, des juristes et des journalistes spécialisés en consommation. L'Office a soutenu financièrement la tenue de cet événement qui s'est déroulé le 12 novembre 2009 au Centre d'archives de Montréal.

La collaboration de l'Office a également touché au contenu. En effet, une juriste de l'Office a fait état du souci d'équité qui a marqué les plus récents travaux de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur.

Conclusion – Résultats du Plan stratégique 2009-2013

Dans ce Rapport annuel de gestion, l'Office présente la première reddition de comptes à l'égard des objectifs de son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan pave la voie à de nombreux chantiers, dont plusieurs sont déjà très actifs, notamment ceux de la révision législative et de la gouverne. Beaucoup de chemin reste à parcourir. L'Office consacrera beaucoup d'efforts à la redéfinition de ses mandats de surveillance et d'information collective. D'ailleurs, il insérera dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 des schémas illustrant la portée de ces deux importants mandats. L'Office est résolument engagé à la concrétisation de sa vision : des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

SOMMAIRE
RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements pris par l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi qu'un survol des résultats des trois dernières années financières. Certains engagements ont été modifiés ou ajoutés en 2009-2010, ce qui rend impossible la comparaison avec les résultats des années précédentes. Veuillez prendre note que seuls les engagements nécessitant des explications particulières font l'objet d'une reddition de comptes plus poussée dans les pages qui suivent.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2007 2008	2008 2009	2009 2010
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la **courtoisie**	9	15	26
	Satisfaction à l'égard du **respect** démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,5/10		9,3 /10
	Satisfaction à l'égard de l'**empathie** démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,0/10		8,6/10
2. Fournir des renseignements fiables dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la **fiabilité** des renseignements et services (1 à 10)	9,0/10		8,7/10
	Satisfaction à l'égard de la **clarté du langage** utilisé (1 à 10)	8,9/10		8,9/10
3. Traiter vos demandes et dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la **confidentialité** (1 à 10)	9,4/10		9,2/10
	Satisfaction à l'égard de la **justice** du traitement (1 à 10)	9,4/10		9,3/10
4. Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30	Taux d'heures d'accessibilité au service téléphonique	100 %	100 %	100 %
5. S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas 4 minutes	Taux d'appels dont le délai d'attente est inférieur à 4 minutes	S. O.	34 %	17 %
6. Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives	Taux d'heures d'accessibilité à un des systèmes téléphoniques de réponses vocales interactives	100 %	100 %	100 %
7. Expédier, dans un délai de 3 jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office	Taux de réponses aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen de son site Internet envoyées dans les 3 jours ouvrables	98 %	94 %	97 %
8. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : lundi au mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30; jeudi de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, Jonquière, Montréal, Québec et Trois-Rivières	S. O.	S. O.	100 %
9. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 2 jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 2 jours ouvrables	96 %	98 %	98 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2007 2008	2008 2009	2009 2010
10. Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	84 %	86 %	84 %
11. Indemniser les consommateurs dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements	Taux de consommateurs indemnisés dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements	97 %	98 %	43 %
12. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	S. O.	S. O.	100 %
13. Envoyer un avis de renouvellement de permis dans le secteur du voyage au plus tard 4 mois avant l'échéance du permis en vigueur	Taux d'avis de renouvellement envoyés à 4 mois de l'échéance (jours continus)	S. O.	S. O.	99,8 %
14. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant l'échéance du permis en vigueur suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	S. O.	S. O.	100 %
15. Envoyer un avis de renouvellement de permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 3 mois avant l'échéance du permis en vigueur	Taux d'avis de renouvellement envoyés à 3 mois de l'échéance (jours continus)	S. O.	S. O.	81 %
16. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard un mois avant l'échéance du permis en vigueur suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	S. O.	S. O.	99 %
17. Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	Nombre de demandes d'accès à l'information	38	38	36
	Taux des demandes traitées dans les délais prescrits par la loi	95 %	100 %	92 %
18. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	50	70	96
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	83 %	88 %	88 %
19. Présenter l'état d'avancement de la mise en ligne des documents visés par le Règlement sur la diffusion de l'information	Taux de mise en ligne des documents visés par le règlement	S. O.	S. O.	84 %

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour réaliser sa mission, l'Office de la protection du consommateur offre les services suivants aux citoyens ou aux entreprises :

- diffusion de l'information sur divers sujets d'intérêt pour les consommateurs par l'entremise de son site Internet et de son système de réponses téléphoniques automatisées;
- réponse personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont transmises par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel;
- réception et traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants;
- délivrance des permis aux commerçants des secteurs suivants :
    - voyage;
    - recouvrement de créances;
    - studios de santé;
    - commerce itinérant;
    - garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile;
    - prêt d'argent.
- indemnisation des consommateurs lorsqu'un commerçant n'est plus en mesure de respecter ses obligations, à condition que ce dernier soit titulaire d'un permis délivré par l'Office ayant nécessité un cautionnement;
- indemnisation des consommateurs dans le secteur du voyage en cas de défaut d'un fournisseur, quand le consommateur a fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

L'Office présente avec plus de détails les résultats et les interprétations de certains des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Engagements 1 à 3 – La satisfaction des consommateurs à l'égard des services téléphoniques de l'Office

Toutes les dimensions de la satisfaction des consommateurs concernant les services téléphoniques de l'Office, dont il est mention dans la déclaration de services, sont mesurées tous les deux ans à l'aide de l'OQM. De façon plus précise, les services téléphoniques de l'Office comprennent des réponses personnalisées aux demandes de renseignements et le traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants. Quant à l'indicateur du nombre de plaintes relatives à la courtoisie de son personnel, son résultat sera détaillé avec l'engagement 18 relatif au Bureau de la qualité des services de l'Office (voir page 40).

Les résultats présentés dans le tableau de la page 36 ont été obtenus lors de deux sondages effectués respectivement en 2007-2008 et en 2009-2010. Ils démontrent clairement la grande satisfaction des consommateurs au regard de la qualité des services téléphoniques. En effet, pour chacune des dimensions sondées (respect, empathie, fiabilité des renseignements, clarté du langage, confidentialité et justice), le résultat moyen minimum a été de 8,9/10 en 2007-2008 et de 8,6/10 en 2009-2010.

On observe toutefois une légère diminution de la satisfaction des usagers entre les deux sondages, avec un écart moyen par dimension de 0,2/10. Cet écart est probablement attribuable au délai d'attente téléphonique qui a augmenté entre 2007-2008 et 2009-2010.

Engagement 5 – Le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques

En 2009-2010, le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques n'a pas dépassé quatre minutes pour 17 % des appels traités. L'analyse de l'évolution des données relatives à l'efficience du centre d'appels explique les raisons pour lesquelles l'Office n'a pas disposé d'une capacité organisationnelle suffisante pour traiter la majorité des appels reçus en moins de quatre minutes, lors du dernier exercice financier.

D'une part, le centre d'appels a perdu plus du cinquième de ses agents par attrition au cours des quatre dernières années; d'autre part, la durée moyenne des appels a augmenté de 29 % durant la même période, ce qui est attribuable à l'augmentation de leur complexité. Si on additionne ces deux facteurs, on constate que la capacité de traitement des appels a été grandement handicapée.

INDICATEUR	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	VARIATION DE 2006-2007 À 2009-2010
ETC alloués au traitement des appels et des demandes de renseignements (A)	11,4	10,7	9,3	8,9	-22 %
Appels traités (B)	217 896	203 245	169 415	152 703	-30 %
Nombre moyen d'appels traités par ETC (B/A)	19 114	18 995	18 217	17 158	-10 %
Durée moyenne des appels (en secondes)	280	302	322	361	+29 %

En réponse à ce phénomène, l'Office a développé et réalisé différentes actions pour améliorer l'efficience du traitement des appels. Ces actions sont avant tout orientées vers l'automatisation des services et la diminution de la durée des appels. L'effet escompté par leur mise en œuvre est de contrebalancer, dans une certaine mesure, les conséquences de la diminution des ETC consacrés au centre d'appels, diminution qui devrait se poursuivre au cours des prochaines années.

ACTION	STATUT	RÉSULTAT ESCOMPTÉ
Ajout de renseignements téléphoniques automatisés	Implanté	Traitement d'appels hors champ de compétence évités
Ajout de capsules d'information technique en fin d'appel	En cours	Diminution de la durée des appels
Sondages sur la satisfaction des consommateurs qui utilisent le centre d'appels ou consultent le site Internet de l'Office (OQM et OQM-Web)	Complétés	Besoins mieux ciblés des consommateurs en information et en soutien dans l'exercice de leurs recours
Formation des agents de protection sur la gestion des appels et les techniques d'entrevue	Prévue	Diminution de la durée des appels
Parcours guidés (téléphonique et en ligne) des demandes de renseignements et plaintes	Prévus	Réduction des efforts consacrés au traitement des plaintes Réduction du nombre d'appels reçus grâce à une information mieux ciblée
Refonte du site Web	Prévue	Réduction du nombre d'appels reçus grâce à une information mieux organisée et plus accessible

Engagement 10 – Le délai de traitement d'une plainte au sujet d'un commerçant

L'Office s'engage à traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet. Depuis trois ans, le résultat pour cet indicateur est stable (84 % à 86 %). La durée de traitement d'une plainte varie d'un dossier à l'autre, en fonction du niveau de collaboration des parties impliquées. Il est à noter qu'un même dossier de plainte peut impliquer à la fois plusieurs consommateurs et plusieurs commerçants. L'Office entend donc maintenir ce résultat à son niveau actuel.

Engagement 11 – Le délai d'indemnisation des consommateurs

L'Office s'engage à indemniser les consommateurs ayant déposé une demande dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements. Les indemnisations sont faites au moyen des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le taux de consommateurs indemnisés à l'intérieur des délais a considérablement baissé au cours de l'exercice financier 2009-2010 comparativement à 2008-2009, soit de 98 % à 43 %. Cet écart est essentiellement attribuable à des délais anormalement longs de traitement des demandes d'indemnisation par certaines entreprises de cautionnement. Bien qu'il s'agisse de délais de traitement pour lesquels l'Office a peu de contrôle, des démarches ont été entreprises auprès de ces entreprises pour régulariser la situation.

Engagements 13 et 15 – Le délai d'envoi d'un avis de renouvellement de permis

L'Office s'engage à envoyer au commerçant titulaire d'un permis en vigueur de l'Office un avis de renouvellement au plus tard quatre mois avant l'échéance du permis (secteur du voyage) et trois mois avant l'échéance du permis dans les autres secteurs. L'Office a pris cet engagement en 2009-2010 afin de faciliter la démarche de renouvellement de permis des commerçants et ainsi favoriser le dépôt par ces derniers de dossiers complets et conformes à l'Office.

L'Office a respecté son engagement pour la quasi-totalité des avis de renouvellement dans le secteur du voyage (99,8 %) contre 80,6 % dans les autres secteurs. Cette baisse s'explique par des délais dans l'ajustement de la compilation des données par les systèmes informatiques. En effet, la lecture des données trimestrielles permet de constater que la situation était en grande partie stabilisée dès le deuxième trimestre. Sauf exception, la non-atteinte de la cible n'est que de quelques jours.

TRIMESTRE	1	2	3	4	MOYENNE ANNUELLE
Pourcentage d'avis de renouvellement au plus tard 4 mois avant l'échéance du permis	56 %	80,5 %	99,6 %	100 %	80,6 %

Engagement 18 – Le traitement des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services

L'Office reçoit les plaintes, les commentaires et les suggestions des citoyens à l'égard de ses services par l'intermédiaire de son Bureau de la qualité des services. En 2009-2010, 96 plaintes y ont été traitées, soit le nombre le plus élevé depuis son implantation en 2006. La plupart des plaintes provenaient de citoyens (91 %), les autres, d'organismes ou d'entreprises (9 %). Les données présentées portent sur les plaintes reçues au Bureau et ne comptent pas celles transmises au président de l'Office, à l'édimestre ou encore au centre virtuel de renseignements.

Nombre et objet des plaintes traitées

Le principal motif des plaintes reçues concerne l'accessibilité du service téléphonique du centre d'appels de l'Office (disponibilité des lignes et délai d'attente élevé). Le second motif de plainte concerne les renseignements individualisés, le plus souvent du fait d'un manque allégué de courtoisie.

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Le système téléphonique, en particulier l'accessibilité	9,9 %	27,5 %	34,5 %
Les renseignements individualisés donnés au téléphone ou par courriel, y compris la courtoisie	21,0 %	31,2 %	30,0 %
Le traitement des plaintes concernant des commerçants	19,7 %	5,0 %	8,0 %
Le formulaire de plainte en ligne	9,9 %	2,5 %	7,1 %
La portée des lois et des règlements de l'Office	9,9 %	2,5 %	3,5 %
L'information générale	4,9 %	2,5 %	3,5 %
Les autres sujets	6,3 %	12,5 %	13,4 %
Nombre de plaintes	**60**	**70**	**96**

Traitement des plaintes

La majorité des plaintes (86 %) ont été traitées dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables suivant leur réception. La moitié des plaintes reçues ont fait l'objet d'une action de la part de l'Office. Dans le cas de plusieurs plaintes relatives à l'accessibilité téléphonique, un agent a rappelé personnellement les consommateurs pour traiter leur problème de consommation.

La quasi-totalité (95 %) des citoyens et des commerçants qui se sont exprimés sur le sujet ont affirmé être satisfaits du traitement de leur plainte par le Bureau de la qualité des services.

Le Bureau de la qualité des services est l'interlocuteur du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci est saisi de plaintes concernant l'Office. Au cours du dernier exercice financier, ces plaintes ont porté notamment sur le temps d'attente au téléphone et l'absence d'un formulaire de plainte en ligne.

Engagements 17 et 19 – Le traitement des demandes d'accès à l'information et l'application du Règlement sur la diffusion de l'information

Un compte rendu des mesures prises par l'Office en matière d'accès et de diffusion de l'information est présenté dans la section Protection des renseignements personnels et accès à l'information à la page 59.

Conclusion – Résultats de la Déclaration de services aux citoyens

L'offre de services de l'Office se divise en deux grandes catégories : celle visant les consommateurs (traitement des demandes de renseignements et des plaintes, indemnisation au moyen des protections financières) et celle visant les commerçants (délivrance de permis et d'exemptions). Chez ces deux clientèles, les résultats de la déclaration de services pour l'année financière 2009-2010 sont généralement satisfaisants.

Les résultats d'une étude menée en 2010 démontrent que les usagers du centre d'appels de l'Office sont satisfaits des services reçus. Bien que ces résultats traduisent une légère diminution de la satisfaction par rapport à l'enquête précédente (2007), il s'agit d'une performance qu'il faut souligner. En effet, au cours des trois dernières années, le délai d'attente téléphonique a augmenté notablement en raison de la diminution de la capacité de traitement du centre d'appels. Le maintien de la satisfaction des usagers du centre d'appels dans ce contexte est donc directement attribuable à la qualité du travail des agents de protection du consommateur.

En ce qui concerne les engagements touchant aux délais maximaux, l'Office les a respectés dans une proportion de 90 % et plus pour dix de ses seize engagements (62,5 %). Particulièrement, les délais entourant la délivrance et le renouvellement des permis excèdent ce niveau quatre fois sur cinq (80 %).

CHAPITRE 2

RESSOURCES DE L'OFFICE

PERSONNEL DE L'OFFICE 44
RESSOURCES FINANCIÈRES 46
RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 48
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 49

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2010, 103 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 87 % faisaient partie du personnel régulier et 13 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien ainsi que les plaintes des citoyens à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2009-2010, la cible de l'effectif à utiliser était de 95 équivalents temps complet (ETC). L'annexe X présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office.

Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2010

BUREAUX RÉGIONAUX	PERSONNEL (EN ETC)
Montréal	13
Québec	6
Saguenay	4
Trois-Rivières	3
Sherbrooke	2
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	1
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	**39**
Bureaux administratifs	
Québec	43
Montréal	17
Trois-Rivières	4
TOTAL	**64**
TOTAL GLOBAL	**103**

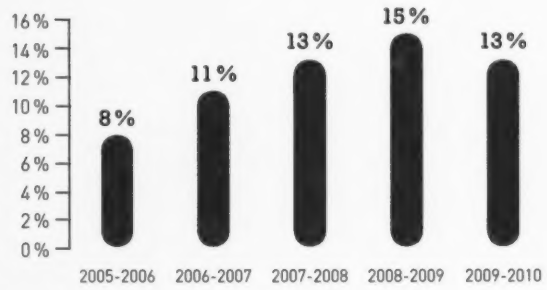
Répartition par catégorie d'emploi du personnel en place au 31 mars 2010

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE	CLASSE D'EMPLOI	NOMBRE
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	8	Cadre	8
Professionnel	30	Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	8
		Agent d'information	10
		Avocat	7
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	3
		Attaché d'administration	1
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
Fonctionnaire	63	Agent de protection du consommateur	35
		Agent de secrétariat	7
		Enquêteur en matières frauduleuses	6
		Technicien en administration	5
		Technicien en informatique	3
		Agent de bureau	6
		Secrétaire principale	1
TOTAL	**103**		**103**

Recrutement et renouvellement du personnel

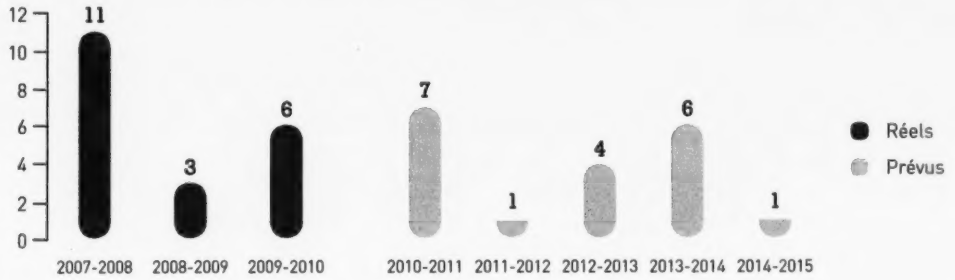
En 2009-2010, sur les neuf personnes embauchées à l'Office à titre d'employés réguliers ou occasionnels, trois avaient 35 ans ou moins, représentant ainsi un taux d'embauche des jeunes de 33 %. Au 31 mars 2010, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 13 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 47 % de l'effectif.

Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



L'Office a connu six départs à la retraite en 2009-2010. Près du cinquième de son personnel sera admissible à la retraite d'ici mars 2015, ce qui représente 19 personnes sur un effectif de 103 personnes en mars 2010. L'Office est donc actuellement aux prises avec un important défi à relever afin d'assurer, notamment, le transfert de l'expertise de son personnel. C'est pourquoi il actualise régulièrement son Plan de relève de la main-d'œuvre visant à combler en priorité les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années.

Départs à la retraite réels ou prévus entre 2007-2008 et 2014-2015



Par ailleurs, le taux de roulement du personnel régulier (8 %) a été relativement faible en 2009-2010. Sept personnes ont été remplacées à un poste régulier (excluant les affectations), alors que l'Office comptait 90 employés réguliers au 31 mars 2010.

Formation du personnel

En 2009-2010, l'Office a consacré 155 349 $, soit 2,7 % de sa masse salariale, au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 3,2 jours de formation au cours de l'année. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les domaines suivants : consommation, droit, nouvelles technologies et ressources humaines.

Ressources financières

En 2009-2010, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à près de 8,4 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2009-2010

	2008-2009	2009-2010		
CATÉGORIE	DÉPENSE RÉELLE	BUDGET	DÉPENSE RÉELLE	DÉPENSE RÉELLE
Rémunération	5 662 548 $	5 764 100 $	5 765 663 $	100,0 %
Fonctionnement	2 181 638 $	2 645 023 $	2 578 110 $	97,5 %
Transfert	1 000 $	74 000 $	73 576 $	99,4 %
TOTAL DU BUDGET DE DÉPENSES	**7 845 186 $**	**8 483 123 $**	**8 417 349 $**	**99,2 %**
Immobilisations (budget d'investissement)	112 785 $	154 400 $	153 276 $	99,3 %

N. B. Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2009-2010 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- Les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 7,3 % en 2009-2010 par rapport à celles de l'exercice précédent.
- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 103 115 $ comparativement à celles de 2008-2009. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation salariale de 2 % accordée au 1er avril 2009.
- La hausse des dépenses de fonctionnement de 396 472 $ résulte de variations dans les catégories de dépenses suivantes : les contrats de service et de travaux de construction, les frais de déplacement, les fournitures, le matériel et l'équipement non capitalisable ainsi que les services de télécommunications.
- Les dépenses relatives au transfert s'élèvent à 74 000 $ en 2009-2010, comparativement à 1 000 $ en 2008-2009. En effet, l'Office a soutenu financièrement des projets réalisés par des associations de protection des consommateurs durant la dernière année, en vertu du Fonds des projets et des partenariats stratégiques et du Fonds d'éducation et d'information des consommateurs.
- Les investissements, au montant de 153 276 $, se rapportent majoritairement à du matériel informatique.

Dépenses de fonctionnement

TYPE DE DÉPENSE	2007-2008	2008-2009	2009-2010	VARIATION DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
Biens immeubles - Location	548 813 $	631 300 $	634 830 $	0,6 %	3 530 $
Téléphonie, poste et messagerie	334 116 $	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Contrats de services et de travaux de construction	407 388 $	735 169 $	846 621 $	15,2 %	111 453 $
Frais de déplacement	102 467 $	120 523 $	146 851 $	21,8 %	26 328 $
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	120 857 $	139 162 $	253 522 $	82,2 %	114 360 $
Entretien et réparation	27 955 $	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Amortissement	59 242 $	60 217 $	92 821 $	54,1 %	32 604 $
Divers	88 345 $	137 419 $	209 961 $	52,8 %	72 542 $
Services de télécommunications	S. O.	236 062 $	290 390 $	23,0 %	54 328 $
Publicité et promotion	S. O.	121 786 $	103 114 $	-15,3 %	(18 672) $

- L'augmentation de 111 452 $ du coût des contrats de services et de travaux de construction est attribuable aux services professionnels relatifs à la révision législative et à différents sondages et études réalisés en cours d'année.
- La hausse des frais de déplacement de 26 328 $ s'explique, principalement, par les frais encourus par la Direction des affaires juridiques dans le cadre des travaux reliés à la révision législative, ainsi que par le Service des enquêtes pour des activités de surveillance de l'application des lois de l'Office.
- L'augmentation des fournitures, matériel et équipement non capitalisable de 114 360 $ est dû à l'achat d'un outil de gestion électronique des documents (GED) dont l'implantation se poursuivra au cours de l'exercice financier 2010-2011.
- La migration du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) vers le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) explique la majeure partie de la hausse de 54 328 $ enregistrée en ce qui a trait aux services de télécommunications.

Ressources informationnelles

En 2009-2010, en plus de la mise à niveau annuelle des actifs informationnels, des modifications des équipements des réseaux locaux de six bureaux ont été effectuées dans le but de faciliter le passage du RETEM au RITM.

Le projet ayant pour but de doter l'ensemble des bureaux de l'Office d'équipement de visioconférence a été réalisé avec succès, avec des investissements de 27 575 $. Ces équipements contribueront à diminuer de façon importante les frais de déplacement du personnel, étant donné l'étendue du territoire sur lequel sont répartis les bureaux régionaux.

Aussi, un investissement de 60 890 $ a été nécessaire pour la réalisation du Plan de continuité des services. Le déploiement du plan sera réalisé au cours du prochain exercice financier. Enfin, des mesures ont aussi été prises à la suite de l'adoption du Cadre de gestion et de la Politique en matière de sécurité de l'information. Les directives de l'Office ont été actualisées en fonction des nouvelles exigences du ministère des Services gouvernementaux.

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice émane de la répartition des ressources humaines et des coûts de fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des différentes activités effectuées[1].

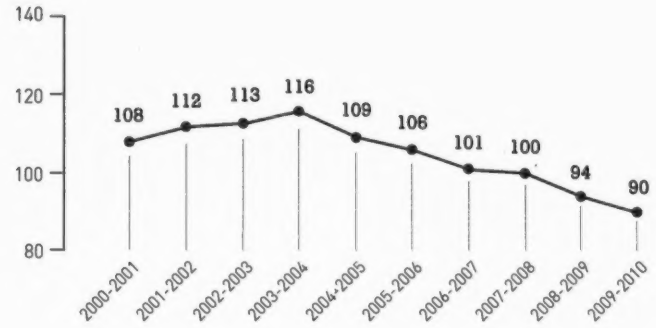
MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		ACTIVITÉ	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	
Surveillance	46,7 %	33,5 %	2 793 381,19 $	Traitement des plaintes	22,4 %	17,1 %	1 428 190,55 $
				Permis et indemnisations	12,6 %	4,9 %	404 425,46 $
				Enquêtes, vérifications et inspections	8,8 %	8,0 %	670 342,52 $
				Interventions juridiques	2,9 %	3,5 %	290 422,66 $
Information et éducation	25,6 %	25,3 %	2 111 117,82 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	16,3 %	12,5 %	1 038 684,04 $
				Information collective et éducation	9,3 %	12,9 %	1 072 433,78 $
Gouverne	15,0 %	23,8 %	1 980 679,74 $	Direction supérieure	7,8 %	16,2 %	1 350 051,17 $
				Planification	2,9 %	2,3 %	194 994,58 $
				Révision législative et développement des politiques	2,9 %	3,5 %	290 422,66 $
				Soutien juridique à la gouverne	1,4 %	1,7 %	145 211,33 $
Soutien administratif	12,6 %	17,4 %	1 449 793,56 $	Soutien informatique	5,8 %	11,4 %	949 018,24 $
				Services administratifs	6,8 %	6,0 %	500 775,32 $
TOTAL	**100 %**	**100 %**	**8 334 972,31 $**		**100 %**	**100 %**	**8 334 972,31 $**

1. Note : le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 % à cause de l'arrondissement.

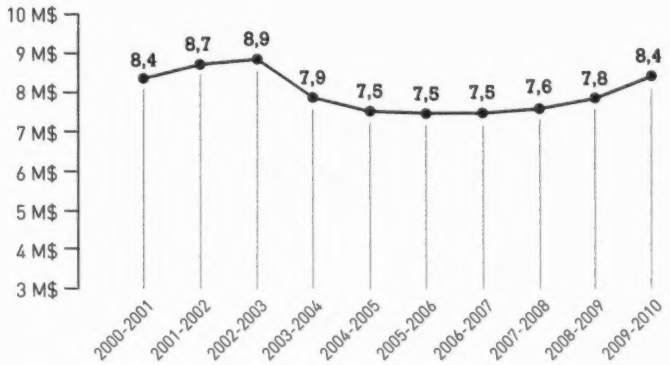
Évolution des ressources de l'Office au cours des dix dernières années

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet, tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

L'effectif utilisé en équivalents temps complet, de 2000-2001 à 2009-2010



Les dépenses réelles (en M$) de 2000-2001 à 2009-2010



CHAPITRE 3

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 52
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 53
DÉVELOPPEMENT DURABLE 56
ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 59
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 59
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 60
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 61

Politique de financement des services publics

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et des organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, lors de son budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics, qui vise à améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité, en assurer la transparence en matière de tarification, ainsi que pour bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés.

Services publics tarifés

Avant même que cette politique ne soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en la matière. Dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont notamment permis de démontrer que le coût des activités liées à la délivrance des permis est actuellement bien supérieur au tarif exigé des commerçants pour l'obtention de ces permis. Les données de gestion disponibles ne permettaient toutefois pas de chiffrer précisément, et par secteur, l'écart entre les tarifs payés actuellement par les commerçants et le coût de revient.

À la suite de rencontres avec des représentants du ministère des Finances, l'Office a jugé opportun de procéder à une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par un permis. En février 2009, il a mandaté une firme comptable pour la réalisation de cette analyse. Elle a démontré que le coût de revient unitaire des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élevait à 847 $. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis à l'Office est de 512 $, soit de 40 % inférieure.

En 2010-2011, l'Office utilisera les données de cette analyse du coût de revient afin de proposer au gouvernement une nouvelle tarification des permis dans les six secteurs où l'Office en délivre.

Services publics non tarifés

En vertu de la Politique de financement des services publics, l'Office doit établir le coût de revient de ses services tarifés ou qui pourraient l'être. Le tableau suivant présente le calcul du coût de revient des services non tarifés qui a été estimé par l'Office à partir de données financières et opérationnelles.

		COÛT DE REVIENT PAR UNITÉ		
SERVICE OFFERT AU CITOYEN	TOTAL 2009-2010	2008-2009	2009-2010	VARIATION ANNUELLE
Enquête[1]	933	1 194 $	927 $	-22 %
Plainte d'un consommateur à l'égard d'un commerçant	4 662	320 $	411 $	28 %
Demande de renseignements	178 129	8,36 $	8,28 $	-1 %

1. La définition d'une enquête a été modifiée cette année et comprend les inspections et les enquêtes judiciaires. C'est pour cette raison que le coût de revient présenté dans ce tableau pour l'année 2008-2009 diffère du résultat présenté dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009.

La diminution de 22 % du coût d'une enquête s'explique par une augmentation du nombre d'enquêtes menées l'an dernier (61 %). Cette augmentation a été possible en raison de l'embauche de nouvelles ressources qui ont entraîné une hausse de 25 % des frais directs et indirects au cours de la même période.

En ce qui concerne le coût du traitement d'une plainte, la hausse du coût est surtout attribuable à la diminution du nombre d'agents de protection du consommateur. En effet, les agents ont traité collectivement moins de plaintes qu'en 2008-2009, alors que les coûts directs et indirects des plaintes sont demeurés sensiblement les mêmes.

Les variations du coût unitaire des enquêtes (-22 %) et des plaintes (28 %) sont largement supérieures à la variation observée pour le traitement des demandes de renseignements (-1 %). D'une part, cette variation est due au nombre beaucoup moins élevé d'enquêtes et de plaintes réalisées, comparativement au nombre de demandes de renseignements. D'autre part, le niveau de complexité du traitement d'une plainte et d'une enquête est plus susceptible de varier que celui des demandes de renseignements, qui est plus stable d'une année à l'autre.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Personnes embauchées en 2009-2010

	À TITRE DE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Personnes embauchées	3	6	14	2	25

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2010

Effectif	90[1]

1. Incluant le président de l'Office.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours de 2009-2010

		EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES 2009-2010					
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE 2009-2010	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE
Régulier	3	0	1	0	0	1	33 %
Occasionnel	6	0	0	0	0	0	0 %
Étudiant	14	1	0	0	0	1	7 %
Stagiaire	2	0	0	0	0	0	0 %
TOTAL	**25**	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**	**8 %**
Taux d'embauche		4 %	4 %	0 %	0 %	8 %	

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (2005-2006 à 2009-2010)

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2009-2010	33 %	0 %	7 %	0 %
2008-2009	29 %	20 %	9 %	0 %
2007-2008	33 %	25 %	0 %	0 %
2006-2007	0 %	31 %	18 %	13 %
2005-2006	33 %	0 %	13 %	0 %

Rappel des objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (2008 à 2010)

	AU 31 MARS 2008		AU 31 MARS 2009		AU 31 MARS 2010	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	7	7 %	7	7 %	8	9 %
Autochtones	1	1 %	1	1 %	0	0 %
Anglophones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	1	1 %	3	3 %	3	3 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010

MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL[1]		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communautés culturelles	1	10 %	1	4 %	1	8 %	5	13 %	8	9 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	3 %	1	1 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	4 %	1	8 %	1	3 %	3	3 %

1. Y compris les avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010

	À TITRE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE ÉTUDIANT	À TITRE STAGIAIRE	TOTAL
Femmes embauchées	3	4	8	2	17
Nombre total de personnes embauchées	3	6	14	2	25
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	100 %	67 %	57 %	100 %	68 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Femmes en place	2	15	7	34	58
Personnel régulier en place	10	27	13	40	90
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	20 %	56 %	54 %	85 %	64 %

Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office comporte sept objectifs organisationnels et onze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la stratégie gouvernementale.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office

Action :	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique
Cibles et indicateurs	• 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011 • 50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013
Résultat de l'année	• Une présentation sur le développement durable à l'Office de la protection du consommateur a été effectuée lors de la journée du personnel les 28 octobre et 6 novembre 2009.

Action :	Mettre en ligne sur le site de l'Office une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable
Cibles et indicateurs	• Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une Politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Réduire les impacts environnementaux de l'Office

Action :	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Cibles et indicateurs	• Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011 • Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisition écoresponsable calculés
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques

Action : Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariat stratégique tenant compte des principes de développement durable	
Cibles et indicateurs	• Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011
Résultat de l'année	• Le cadre de gestion du Fonds des projets et des partenariats stratégiques et du Fonds d'éducation et d'information des consommateurs a été approuvé en décembre 2009 par le président de l'Office et comporte des éléments liés au développement durable. La grille d'analyse des projets sera utilisée en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable

Action : Regrouper dans Internet, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable	
Cibles et indicateurs	• Information regroupée dans Internet et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office

Action : Consulter les acteurs du marché de la consommation au cours des démarches de révision législative	
Cibles et indicateurs	• Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009
Résultats de l'année	• En 2009-2010, l'Office a mené deux démarches parallèles de révision législative, pour lesquels les acteurs du marché de la consommation (associations de consommateurs, universitaires, etc.) ont été consultés. Pour plus de détails, voir la page 21.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office

Action : Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique	
Cibles et indicateurs	• Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables

Action : Diffuser auprès des enseignants du primaire et du secondaire du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable	
Cibles et indicateurs	• 15 outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011 • Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011
Résultat de l'année	• Matériel éducatif en développement

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013
Résultat de l'année	• En mars 2010, l'Office a réalisé une campagne d'information entre autres destinée aux aînés sur la vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs

Action : Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit	
Cibles et indicateurs	• Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011
Résultats de l'année	• Des consultations ont été effectuées en 2009-2010 et des propositions de modifications seront transmises au Ministre en 2010-2011

Par ailleurs, les explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

Allégement réglementaire et administratif

À l'automne 2005, le gouvernement a établi que l'Office, comme 17 autres ministères et organismes, devait réduire de 20 % les coûts associés aux formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. Pour la période visée, l'Office s'est engagé à entreprendre une réforme des lois et des règlements sous sa responsabilité, de même qu'à adopter des mesures administratives permettant de diminuer les formalités imposées aux entreprises en matière de permis, de cautionnements et d'exemptions.

Au cours de la dernière année financière, aucune mesure significative n'a été déployée en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Application du Règlement sur la diffusion de l'information

Au regard de l'application des principales dispositions du Règlement sur la diffusion de l'information, 84 % des documents dont la diffusion est prescrite par le règlement étaient en ligne au 31 mars 2010, dont 81 % en date du 29 novembre 2009. Un effort particulier a d'ailleurs été accompli à l'Office pour la confection d'un inventaire des fichiers de renseignements personnels. Huit fichiers sur les clientèles de l'Office ont été mis en ligne en septembre 2009, ainsi que douze fichiers concernant le personnel.

Protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, l'Office a entamé l'élagage de certains renseignements personnels dans ses bases de données. Le nom et les coordonnées de 113 511 consommateurs dont les dossiers de plainte avaient été fermés avant le 1er janvier 2005 ont été détruits de la banque de données « Système des commerçants ». Aussi, les coordonnées de 16 447 personnes ont été élaguées du « Système de gestion des demandes des consommateurs ».

Une directive interne a été publiée en mai 2009 afin de se conformer aux exigences de la loi concernant l'enregistrement des appels. Les enregistrements des appels reçus au centre d'appels de l'Office sont conservés pendant une période maximale de huit jours. Leur écoute doit répondre uniquement à des fins de vérification de la qualité du service, de traitement des plaintes sur la qualité des services et de formation du personnel. Ces critères ont été respectés.

Accès à l'information

Trente-six demandes d'accès à l'information ont été traitées durant l'année. Il s'agit d'un nombre comparable à celui des dernières années. Vingt-huit demandes ont porté sur des plaintes des consommateurs, la moitié provenant des commerçants faisant l'objet des plaintes.

Demandes d'information adressées à l'Office en 2009-2010

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDE ACCEPTÉE	ABSENCE DE DOCUMENT	RENSEIGNEMENT REFUSÉ
Demandes de consommateurs de documents de leur dossier de plainte concernant un commerçant	4	4	—	
Demandes de commerçants ou de leurs mandataires de documents les concernant portant sur les plaintes	14	14	—	Certains renseignements masqués chez deux demandes
Demandes de tiers de documents concernant des commerçants, généralement des renseignements sur les plaintes	7	6	1	Certains renseignements masqués chez trois demandes
Vérifications diligentes concernant des entreprises	3	—	3	
Autres documents de l'Office (rapports d'enquête, liste de contrats, avis pénal, fichiers d'enregistrements téléphoniques, rapports de recherche, descriptions d'emploi)	8	7	—	Une demande refusée en partie
TOTAL	**36**	**31**	**4**	**1**

Les renseignements personnels ont été retirés de tous les documents transmis lorsqu'ils présentaient un caractère confidentiel, ce qui a été bien accueilli par les demandeurs.

À l'exception de trois demandes, toutes ont été traitées dans les délais prescrits. Une demande a permis d'apporter la rectification d'un signalement concernant un commerçant. De plus, à la suite d'une autre demande, deux rapports ont été jugés d'intérêt pour l'information du public et ont été diffusés dans le site Internet de l'Office. Aucune demande n'a fait l'objet de mesure d'accommodement raisonnable ni n'a fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Demandes des ministères et organismes

Neuf demandes ont été reçues de la part de ministères ou d'organismes publics. Six d'entre elles, qui comportaient la communication de renseignements personnels, ont été portées au registre diffusé dans le site Internet de l'Office.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office a adopté une Politique linguistique en novembre 1998. En mai 2005, le comité de gestion a approuvé une nouvelle version de cette politique. Une version actualisée a également été adoptée en avril 2008. De plus, l'Office fait des efforts pour adapter les communications avec ses publics dans une langue claire et simple.

Éthique et déontologie des administrateurs publics

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés au www.tresor.gouv.qc.ca.

Le Code d'éthique et de déontologie de l'Office, adopté en novembre 1998, s'applique au président de l'Office et aux membres de l'Office. Le document est disponible dans le site Internet de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca.

En 2009-2010, aucun manquement au code de déontologie n'a été constaté à l'Office.

ANNEXES

I – Présentation des lois 65

II – Organigramme de l'Office au 31 mars 2010 66

III – Principaux déséquilibres et solutions apportées par la deuxième phase de révision législative 67

IV – Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur 69

V – Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 70

VI – Statistiques – Délivrance des permis 72

VII – Statistiques – Relations de presse 73

VIII – Statistiques – Conciliations 74

IX – Statistiques – Indemnisations 75

X – Effectif de l'Office au 31 mars 2010 76

XI – États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de l'exercice terminé le 31 mars 2009 77

XII – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages de l'exercice terminé le 31 mars 2009 91

ANNEXE I

Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

Cette loi a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats à crédit, les contrats à distance, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, le louage de services à exécution successive, tel l'abonnement à un studio de santé, et enfin la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

Cette loi a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lors du défaut d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer dans un compte en fidéicommis l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

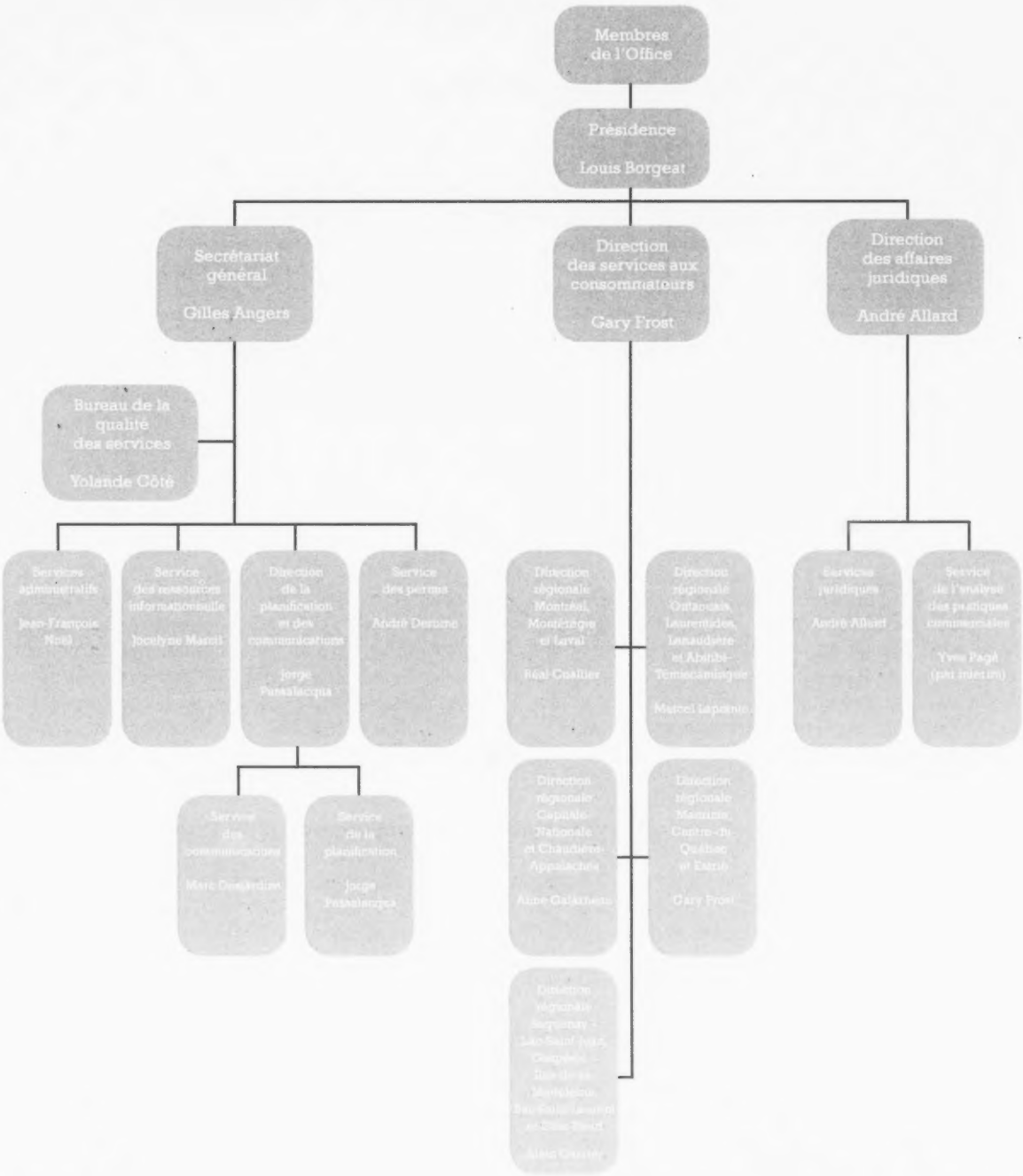
Cette loi a principalement pour objet d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

Cette loi établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des règles de conduite pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

ANNEXE II

Organigramme de l'Office au 31 mars 2010



ANNEXE III

Principaux déséquilibres et solutions apportées par la deuxième phase de révision législative

SUJET	PRINCIPAUX DÉSÉQUILIBRES	PRINCIPALES SOLUTIONS APPORTÉES
Contrats à exécution successive de services fournis à distance	Les services de télécommunications et de télésurveillance ont généré un nombre important de plaintes touchant notamment aux représentations faites avant la conclusion du contrat, au contenu du contrat, à l'exécution de la garantie et à l'annulation ou la résiliation du contrat.	• Exigence d'un contrat écrit avec contenu obligatoire. • Encadrement des modalités de résiliation. • Interdiction de prévoir une clause de reconduction du contrat pour une période déterminée. • Interdiction d'exiger le paiement du service pendant que le bien nécessaire à son utilisation est en réparation sous garantie.
Clauses interdites (clauses abusives)	La procédure pour faire déclarer une clause d'un contrat comme abusive est lourde et complexe pour le consommateur qui doit s'adresser aux tribunaux.	• Interdiction des clauses permettant des modifications unilatérales des contrats, sauf à certaines conditions. • Lorsque la clause de modification unilatérale est permise, obligation de transmettre un avis au consommateur avec possibilité de résiliation sans frais. • Interdiction de prévoir une clause de résiliation unilatérale de services à exécution successive, sauf à certaines conditions.
Respect de la garantie	Il arrive que des fabricants refusent de réparer un bien sous garantie au seul motif que le consommateur ne puisse fournir les preuves de l'entretien qui aurait dû être effectué par l'ancien propriétaire ou locataire.	• Interdiction d'exiger des preuves du respect des conditions de garantie par un ancien propriétaire.
Clauses pénales	Certains commerçants exigeaient au moyen des clauses pénales des montants qui étaient nettement supérieurs aux dommages réellement subis du fait de l'inexécution par le consommateur de ses obligations.	• À l'exception du secteur de l'automobile où des dispositions spécifiques sont prévues, il est désormais interdit d'exiger le paiement de frais, de pénalités ou de dommages dont le montant est fixé à l'avance dans le contrat, autre que l'intérêt couru.
Consentement implicite à un contrat de service	Des services sont souvent offerts au consommateur pour une durée limitée. Le consommateur est réputé avoir consenti à l'achat du service après la période de promotion, sauf sur avis contraire.	• Interdiction d'exiger du consommateur, au terme de la promotion, un avis indiquant qu'il ne souhaite pas obtenir le service au prix courant.
Cartes prépayées	Au cours des dernières années, la vente de cartes prépayées (cartes-cadeaux) s'est accrue. Dans de nombreux cas, l'utilisateur de la carte se voit imposer des règles d'utilisation qui le désavantagent.	• Obligation de divulguer les conditions et les restrictions liées à l'utilisation de la carte. • Pour la plupart des cartes prépayées, il est interdit d'indiquer une date de péremption ou d'exiger des frais d'émission et d'utilisation. • Lorsque le solde de la carte est minime, le consommateur peut exiger son remboursement.
Internalisation des coûts	Il est de pratique courante dans certains secteurs d'annoncer un prix et d'y ajouter, au moment de la transaction, certains frais additionnels. Par conséquent, le consommateur ne connaît pas le prix réel avant la transaction et peut difficilement comparer les prix.	• Le commerçant doit dorénavant annoncer le prix total d'un bien ou d'un service, sauf les droits exigibles du consommateur en vertu d'une loi (par exemple, la TPS et la TVQ).

SUJET	PRINCIPAUX DÉSÉQUILIBRES	PRINCIPALES SOLUTIONS APPORTÉES
Clauses inapplicables au Québec	Certains contrats comprennent des clauses inapplicables au Québec, ce qui peut induire le consommateur en erreur sur ses droits, recours et obligations.	• Dans le contrat, le commerçant doit faire précéder toute stipulation interdite au Québec d'une mention à cet effet.
Garanties supplémentaires et prolongées	Les biens achetés par un consommateur font l'objet d'une garantie légale et font la plupart du temps l'objet d'une garantie du fabricant. Bien souvent, le consommateur qui achète une garantie supplémentaire ou prolongée paie pour une garantie dont il bénéficie déjà, du moins en partie.	• Le commerçant, avant d'offrir une garantie prolongée, devra informer le consommateur de l'existence de la garantie légale, ainsi que de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant le cas échéant.
Suspension ou annulation d'un permis	Il est actuellement difficile pour l'Office de suspendre ou d'annuler le permis d'un commerçant qui ne respecte pas l'engagement volontaire auquel il a souscrit.	• Le président peut suspendre ou annuler un permis si le titulaire ne se conforme pas à un engagement volontaire. Cette mesure s'applique à tous les permis délivrés par l'Office.
Exercice de requêtes en injonction par les associations de consommateurs	Les consommateurs ne sont pas toujours en mesure d'exercer eux-mêmes des recours appropriés contre des pratiques de commerce répréhensibles. L'Office a toutefois le pouvoir d'utiliser l'injonction pour faire cesser certaines pratiques, mais ce droit n'est pas reconnu aux organismes de protection des consommateurs.	• Élargissement, aux associations de consommateur, du droit de recours en injonction, avec l'obligation d'en aviser le président de l'Office.
Protection financière dans le secteur du voyage	Les fusions et acquisitions sont une tendance lourde de l'industrie du voyage. En cas de fermeture, les montants d'indemnités sont en général plus élevés qu'auparavant. Les maximums d'indemnisation doivent être revus pour assurer une protection adéquate des consommateurs.	• La structure de protection financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été ajustée. Voir les détails à la page 23.
Compétences des conseillers en voyages	L'industrie du voyage veut collaborer avec l'Office afin d'assurer un certain seuil de compétences chez le personnel en contact direct avec le public, afin que les conseillers en voyages comprennent mieux les implications juridiques de la vente de services touristiques.	• Obligation de détenir un certificat de conseiller en voyages émis par l'Office et reconduite annuellement. • Certificat conditionnel à la réussite d'un examen de qualification à partir de 2012.

ANNEXE IV

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE[1]			INTERVENTION JURIDIQUE[2]			AMENDE[3]	
	2008-2009	2009-2010		2008-2009	2009-2010		2008-2009	2009-2010
SECTEUR	**NOMBRE**	**NOMBRE**	**%**	**NOMBRE**	**NOMBRE**	**%**	**$**	**$**
Agents de voyages	107	137	14 %	34	48	23 %	108 130	123 460
Arrangements préalables de services funéraires	16	461	47 %	2	63	30 %	0	27 120
Automobile	181	64	7 %	21	6	3 %	55 810	79 140
Commerce itinérant	73	48	5 %	53	27	13 %	167 466	20 770
Crédit	9	16	2 %	0	1	0 %	300	26 160
Exécution successive et studios de santé	59	59	6 %	17	9	4 %	53 900	44 450
Garanties	2	2	0 %	11	5	2 %	18 730	15 840
Pratiques de commerce	167	172	18 %	30	30	14 %	104 430	91 960
Recouvrement de créances	25	15	2 %	13	22	10 %	72 591	610
Autres	7	3	0 %	2	0	0 %	0	0
TOTAL	**646**	**977**	**100 %**	**183**	**211**	**100 %**	**581 357 $**	**429 510 $**

Note : le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 % à cause de l'arrondissement.

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections, vérifications et enquêtes.
2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.
3. Les montants présentent les amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Les amendes imposées ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur et ne sont pas par conséquent incluses dans son budget.

ANNEXE V

Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	**DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN**	**NOMBRE**	**%**	**NOMBRE**
Automobile	Achat neuf	5 848	3,3 %	216
	Achat occasion	12 999	7,3 %	768
	Réparation	4 689	2,6 %	424
	Biens et services relatifs à l'automobile	3 669	2,1 %	128
	Total catégorie 2009-2010	**27 205**	**15,3 %**	**1 536**
	Total catégorie 2008-2009	30 778	15,5 %	2 049
Habitation	Achat d'immeuble neuf	938	0,5 %	7
	Achat d'immeuble usagé	1 148	0,6 %	4
	Rénovation	5 214	2,9 %	424
	Location	579	0,3 %	7
	Énergie	3 683	2,1 %	458
	Biens et services liés à l'habitation	11 019	6,2 %	899
	Total catégorie 2009-2010	**22 581**	**12,7 %**	**1 799**
	Total catégorie 2008-2009	25 383	12,8 %	2 255
Mobilier	Meubles	7 270	4,1 %	551
	Achats d'électroménagers	5 470	3,1 %	403
	Réparations d'électroménagers	1 665	0,9 %	134
	Audiovisuel	3 707	2,1 %	303
	Ordinateurs	2 879	1,6 %	286
	Autres	2 272	1,3 %	107
	Total catégorie 2009-2010	**23 263**	**13,1 %**	**1 784**
	Total catégorie 2008-2009	23 852	12,0 %	2 754
Services financiers	Assurances générales et personnelles	928	0,5 %	14
	Garanties supplémentaires pour automobiles	300	0,2 %	9
	Location à long terme	2 278	1,3 %	127
	Recouvrement	5 297	3,0 %	583
	Crédit	6 645	3,7 %	508
	Autres	2 121	1,2 %	42
	Total catégorie 2009-2010	**17 569**	**9,9 %**	**1 283**
	Total catégorie 2008-2009	18 704	9,4 %	1 392

Note : le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 % à cause de l'arrondissement.

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	**DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN**	**NOMBRE**	**%**	**NOMBRE**
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	67	0,1 %	8
	Enseignement général	3 462	1,9 %	358
	Services funéraires et arrangements préalables	244	0,1 %	11
	Services funéraires autres	196	0,1 %	6
	Services professionnels	1 838	1,0 %	30
	Tourisme et voyage	3 998	2,2 %	255
	Enseignement studios de santé	2 561	1,4 %	197
	Total catégorie 2009-2010	**12 366**	**6,9 %**	**865**
	Total catégorie 2008-2009	14 953	7,5 %	1 169
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	8 214	4,6 %	0
	Autres organismes et ministères	3 061	1,7 %	0
	Renseignez-vous sur un commerçant	6 816	3,8 %	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	503	0,3 %	10
	Autres	1 510	0,8 %	13
	Total catégorie 2009-2010	**20 104**	**11,3 %**	**23**
	Total catégorie 2008-2009	19 609	9,9 %	42
Biens personnels	Alimentation	1 357	0,8 %	121
	Médicaments, prothèses	922	0,5 %	27
	Publications	1 110	0,6 %	97
	Sports - loisirs	4 948	2,8 %	280
	Télécommunications	14 319	8,0 %	910
	Vêtements	2 264	1,3 %	84
	Autres	7 706	4,3 %	389
	Total catégorie 2009-2010	**32 626**	**18,3 %**	**1 908**
	Total catégorie 2008-2009	33 993	17,1 %	2 919
Indication des prix		3 222	1,8 %	299
	Total catégorie 2009-2010	**3 222**	**1,8 %**	**299**
	Total catégorie 2008-2009	3 625	1,8 %	343
Autres sujets	Commerce électronique	2096	1,2 %	99
	Animaux	858	0,5 %	26
	Autres	7 293	4,1 %	124
	Total catégorie 2009-2010	**10 247**	**5,8 %**	**249**
	Total catégorie 2008-2009	14 685	7,4 %	222
Référence	Gouvernementales	5 144	2,9 %	
	Non gouvernementales	3 802	2,1 %	
	Total catégorie 2009-2010	**8 946**	**5,0 %**	**0**
	Total catégorie 2008-2009	12 800	6,5 %	0
Total 2009-2010		**178 129**		**9 746**
Total 2008-2009		**198 382**		**13 145**
Variation de 2008-2009 à 2009-2010		**-10 %**		**-26 %**

ANNEXE VI

Statistiques – Délivrance des permis

Les lois administrées par l'Office de la protection du consommateur imposent à certains commerçants l'obligation d'être titulaire d'un permis de l'Office, à savoir :

- les commerçants itinérants;
- les prêteurs d'argent;
- les studios de santé;
- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile.

Cette obligation permet à l'Office d'exercer une surveillance *a priori* du respect des dispositions des lois dans ces domaines d'activités.

Des exemptions peuvent être obtenues par certaines catégories de commerçants moyennant le dépôt d'un cautionnement, ce qui a pour effet de les dispenser de certaines obligations légales.

Permis en vigueur au 31 mars 2010

TYPE DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2009-2010
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Agent de voyages - détaillant	802	216	733 616 $
Agent de voyages - grossiste	94	3	
Commerçant itinérant	1 098	S. O.	247 998 $
Studio de santé	514	80	100 008 $
Exemption	150	S. O.	38 544 $
Prêteur d'argent	127	S. O.	20 367 $
Agent de recouvrement	88	S. O.	14 995 $
Garantie supplémentaire	22	S. O.	5 156 $
Sous-total	**2 895**	**299**	
TOTAL	**3 194**		**1 160 684 $**

ANNEXE VII

Statistiques – Relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2007-2008	2008-2009	2009-2010	VARIATION DERNIÈRE ANNÉE
Communiqués de presse diffusés	75	145	123	-15 %
Chroniques réalisées	227	314	397	26 %
Entrevues accordées	168	127	181	43 %
Renseignements fournis à des journalistes	494	387	405	5 %
TOTAL	**964**	**973**	**1 106**	**14 %**

ANNEXE VIII

Statistiques – Conciliations

Les statistiques relatives à la conciliation comprennent les sommes récupérées des commerçants par les consommateurs à la suite de la réussite des démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur.

Conciliation entre consommateur et commerçant

	2008-2009	2009-2010
Plaintes déposées par les consommateurs	5 752	4 662
Conciliations entreprises	1 568	1 003
Conciliations réussies (entente entre le consommateur et le commerçant)	787	471
TAUX DE RÉUSSITE	**50 %**	**47 %**

ANNEXE IX

Statistiques – Indemnisations

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV [2]	NOMBRE TOTAL
2009-2010	**694**	**1 183**	**1 877**
2008-2009	462	1 545	2 007
2007-2008	383	263	646
2006-2007	160	3 836	3 996
2005-2006	1 538	1 495	3 033

Montant des indemnisations

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV [2]	TOTAL
2009-2010	**251 071 $**	**289 508 $**	**540 579 $**
2008-2009	228 659 $	445 334 $ [4]	673 993 $
2007-2008	83 722 $	(162 675 $) [3 4]	(78 953 $)
2006-2007	54 327 $	1 116 380 $ [4]	1 170 707 $
2005-2006	123 002 $	131 733 $ [4]	254 735 $

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire.

2. Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

3. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération monétaire.

4. Ces montants ont été ajustés et corrigés en fonction des dépenses inscrites aux états financiers, vérifiés par le Vérificateur général.

ANNEXE X

Effectif de l'Office au 31 mars 2010

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et les personnes en place

ANNÉE FINANCIÈRE	ETC AUTORISÉS [2]	ETC À UTILISER [3]	ETC UTILISÉS [4]	PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS [5]
2009-2010	**106**	**95**	**90**	**103**
2008-2009	107	97	94	102
2007-2008	111	102	100	99
2006-2007	113	103	101	107
2005-2006	115	105	106	107

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu à son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. L'Office reçoit une cible relativement aux ETC à utiliser par le Secrétariat du Conseil du trésor depuis l'année 2005-2006.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.
5. Les personnes en place comprennent le personnel régulier et occasionnel.

ANNEXE XI

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de l'exercice terminé le 31 mars 2009

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« OPC »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les chapitres du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'OPC maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

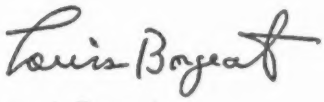
Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Fonds conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'OPC pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur,



Louis Borgeat

Québec, le 12 juin 2009

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») au 31 mars 2009, l'état des résultats et surplus cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 12 juin 2009

Résultats et surplus cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	10 872 208 $	11 006 515 $
Contributions des grossistes	—	1 654 424
Revenus de placements	446 547	1 236 536
Contributions annulées (note 4)	81	6 856
	11 318 836	13 904 331
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	445 334	(162 675)
Frais d'administration		
- Office de la protection du consommateur	235 000	124 434
- autres	85 636	163 941
Intérêts sur la dette à long terme	—	70 204
Diminution de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	5 057 142	—
	5 823 112	195 904
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	5 495 724	13 708 427
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT	32 144 638	18 436 211
Ajustement lié à l'adoption d'une norme comptable au 1er avril 2008 (note 3)	762 496	—
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	38 402 858 $	32 144 638 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2009

	2009	2008
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	763 257 $	635 237 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 801 019	3 302 496
Revenus de placements à recevoir	95 485	128 380
Créances (note 5)	2 538 654	2 609 346
	5 198 415	6 675 459
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 6)	33 709 035	26 035 214
	38 907 450 $	32 710 673 $
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	504 592 $	551 683 $
Contributions de base (note 7)	—	14 352
	504 592	566 035
SURPLUS CUMULÉ	38 402 858	32 144 638
	38 907 450 $	32 710 673 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	5 495 724 $	13 708 427 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Diminution de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	5 057 142	—
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(500 521)	(1 150 157)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir	32 895	(29 296)
Créances	70 692	335 333
Réclamations et frais à payer	(47 091)	(609 853)
	4 613 117	(1 453 973)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	10 108 841	12 254 454
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(10 262 354)	(8 500 000)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	12 264 352	6 649 226
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(12 264 352)	(6 649 226)
Produit de disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôts et placement du Québec	295 885	—
Diminution des contributions de base remboursées d'avance	—	25 000
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(9 966 469)	(8 475 000)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	—	(2 400 000)
Remboursement des contributions de base	(14 352)	(1 540 823)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(14 352)	(3 940 823)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	128 020	(161 369)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	635 237	796 606
TRÉSORERIE À LA FIN	763 257 $	635 237 $
Intérêts versés au cours de l'exercice	— $	70 204 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2009

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10, r.1). Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur. Le Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus de contribuer au Fonds, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages.

Les sommes requises pour les opérations du Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages détaillants, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du règlement, et en second lieu, des agents de voyages grossistes, tel qu'il est indiqué à l'article 41 du règlement.

2. Conventions comptables

La préparation d'états financiers, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'une estimation sont l'établissement de la juste valeur des instruments financiers et des réclamations à payer. Les résultats réels peuvent différer des prévisions faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur.

Constatations des produits

Les contributions des clients des agents de voyages et des grossistes sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de perte sont fournies pour chaque réclamation. Une provision est alors établie. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement et tout redressement qui en résulte est inclus dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Frais d'administration

Les frais d'administration comprennent les frais relatifs aux opérations de placement ainsi que les frais de perception, de déboursement et de comptabilisation des transactions qui sont facturés par l'Office de la protection du consommateur (« OPC »). Les frais facturés par l'OPC sont constitués de salaires et autres frais afférents.

Instruments financiers

a) Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction.

b) Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des instruments financiers acquis ou pris en charge principalement en vue de leur revente ou de leur rachat à court terme. Ceux-ci font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Des actifs et des passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, peuvent être désignés irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction par le Fonds.

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés aux résultats.

Le Fonds a classé comme actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction la trésorerie et les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec. De plus, les revenus de placements à recevoir, les créances, les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec et les réclamations et frais à payer ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers est le montant auquel les instruments financiers pourraient être négociés en toute connaissance de cause et volontairement entre les parties concernées. La juste valeur est établie à partir des prix provenant d'un marché actif. Si ce n'est pas le cas, la juste valeur est basée sur les prix de marché prévalant pour des instruments financiers ayant des caractéristiques et des profils de risques similaires ou des modèles d'évaluation interne ou externe utilisant des données observables sur le marché.

3. Modifications de conventions comptables

Le 1er avril 2008, le Fonds a adopté les normes suivantes du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) : le chapitre 3855 – « Instruments financiers – comptabilisation et évaluation », le chapitre 3862 – « Instruments financiers – Informations à fournir » et le chapitre 3863 – « Instruments financiers – présentation ».

L'application de ces normes s'est faite de façon prospective sans retraitement des états financiers comparatifs.

Instruments financiers - comptabilisation et évaluation

Les actifs financiers, assujettis au chapitre 3855, sont classés dans l'une des catégories suivantes : détenus à des fins de transaction, disponibles à la vente, détenus jusqu'à échéance ou prêts et créances. Les passifs financiers, assujettis au chapitre 3855, sont classés dans l'une des catégories suivantes : détenus à des fins de transaction ou autres passifs financiers.

Le chapitre 3855 permet aux entités de désigner tout instrument financier comme détenu à des fins de transaction lors de sa comptabilisation initiale ou lors de l'adoption de cette norme, et ce, même si cet instrument financier ne répond pas à la définition d'un instrument financier détenu à des fins de transaction. Les instruments financiers classés détenus à des fins de transaction en vertu de l'option d'évaluation à la juste valeur doivent avoir une juste valeur fiable. Le classement des instruments financiers est présenté à la note 2.

Incidence de l'adoption du chapitre 3855

Les ajustements à la juste valeur attribuables à la classification à titre d'instruments détenus à des fins de transaction de certains actifs sont reconnus dans le solde d'ouverture du surplus cumulé en date du 1er avril 2008 conformément aux dispositions transitoires prévues. L'incidence est une augmentation du surplus cumulé de 762 496 $.

Les ajustements faits par suite de l'adoption du chapitre 3855 sont résumés dans le tableau suivant :

	Au 31 mars 2008	Incidence de la modification comptable	Au 1er avril 2008
Actif à court terme	6 675 459 $	— $	6 675 459 $
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	26 035 214	762 496	26 797 710
	32 710 673 $	762 496 $	33 473 169 $
Passif	566 035 $	— $	566 035 $
Surplus cumulé	32 144 638	762 496	32 907 134
	32 710 673 $	762 496 $	33 473 169 $

Instruments financiers - informations à fournir et présentation

Les chapitres 3862 et 3863 établissent les normes de présentation pour les instruments financiers et précisent quelles sont les informations à fournir à leur sujet. L'adoption de ces chapitres a été reflétée à la note 8.

4. Contributions annulées

Les contributions annulées représentent les contributions de base qui n'ont jamais été réclamées dans les délais prescrits par les agents de voyages ayant cessé leurs activités.

5. Créances

	2009	2008
Agences de voyages	2 180 242 $	2 462 961 $
Administrateurs provisoires	358 412	146 385
	2 538 654 $	2 609 346 $

6. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« CDPQ ») sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2009	2008
Nombre d'unités	39 201	26 595
Coût d'acquisition des unités	38 003 681 $	26 035 214 $
Juste valeur des unités	33 709 035 $	26 797 710 $
Juste valeur par unité	860 $	1 008 $

Papier commercial adossé à des actifs (PCAA) de tiers et bancaire (information produite à partir des états financiers du fonds particulier 333 de la Caisse de dépôt et placement du Québec)

La CDPQ a établi la juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2009 en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) et qui ont fait l'objet d'une restructuration.

Description du PCAA

Le PCAA constitue une créance à court terme adossée à une variété d'instruments financiers. Les actifs, tels que les créances hypothécaires ou à la consommation, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit, sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, y compris les achats d'actifs et de dérivés financiers. Le PCAA est généralement émis pour une durée de 30, 60 ou 90 jours, soit à escompte, soit à intérêt.

Les instruments financiers servant d'actifs à un conduit émetteur de PCAA ont généralement des échéances plus longues que l'échéance du PCAA émis. Le conduit doit habituellement disposer alors de facilités de garantie de liquidités auprès d'une institution financière, dont il peut se prévaloir, à certaines conditions, advenant le cas où il n'est pas en mesure d'émettre de nouveaux titres de PCAA pour rembourser ceux qui viennent à échéance ou de répondre à des besoins de liquidités additionnels.

La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché sur les marchés internationaux des perturbations qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers en août 2007. Depuis cette date, la CDPQ n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsqu'ils sont venus à échéance.

Efforts de restructuration

Les efforts de restructuration du PCAA de tiers entrepris depuis août 2007 ont abouti à la conclusion d'une entente le 24 décembre 2008. Cette entente était alors assujettie à l'approbation des autorités décisionnelles des institutions concernées ainsi qu'à l'obtention des décrets ministériels. Elle a été subséquemment entérinée dans sa forme proposée et a donné lieu à un échange de titres le 21 janvier 2009.

Dans le cadre de cette entente, les PCAA de tiers ont été restructurés et ont donné lieu à la création de trois nouvelles fiducies, appelées « véhicules d'actifs cadres ». Ces PCAA ont été convertis en de nouveaux titres assortis d'échéances qui correspondent à celles des actifs sous-jacents. Les nouveaux titres portent intérêt à des taux qui refléteront ultimement les flux monétaires disponibles au sein de ces véhicules, incluant le coût inhérent aux facilités de financement comprises dans le plan de restructuration.

La CDPQ détient également du PCAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières. En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de collatéral important de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont aussi été restructurées au cours de 2008.

Établissement de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif au 31 mars 2009 pour les titres de PCAA de tiers et bancaire dans lesquels la CDPQ détient des investissements, celle-ci a établi, conformément aux directives de l'ICCA, des justes valeurs selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de non liquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents, et aux écarts de crédit reflétant les conditions du marché au 31 mars 2009. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2009, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt, la qualité du crédit et son prix. Elles tiennent également compte des particularités du plan et reposent en partie sur des hypothèses non étayées par des prix ou des taux observables sur le marché.

Effet sur les résultats du fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la quote-part des charges, attribuée au fonds particulier, est de 829 000 $ (2008 : 454 000 $) pour un investissement dans les PCAA, par l'intermédiaire de la CDPQ, de 2 513 000 $ (2008 : 2 477 000 $). Cette quote-part des charges est composée :

- de la quote-part de la perte non matérialisée sur ces titres, soit 815 000 $ (365 000 $ en 2008);
- de la quote-part des revenus (frais) d'intérêts relativement au PCAA de tiers et bancaire, net du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés de 26 000 $ (78 000 $ en 2008);
- de la quote-part des pertes matérialisées de 40 000 $ (11 000 $ en 2008).

L'estimation de la juste valeur des investissements en PCAA effectuée par la CDPQ au 31 mars 2009 est susceptible de ne pas être une indication de la valeur définitive ou de la juste valeur future. Bien que la direction de la CDPQ juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, elle mentionne à ses états financiers vérifiés que des modifications aux principales hypothèses, notamment à celles relatives à la détermination des taux d'actualisation, des écarts de crédit, des rendements anticipés, et du risque de crédit des actifs sous-jacents, et à la valeur des différents engagements et garanties, pourraient avoir une incidence importante sur la juste valeur des nouveaux billets et des autres titres de PCAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements au cours des périodes ultérieures diffère considérablement des estimations actuelles de la direction de la CDPQ.

La révision de la moins-value comptabilisée par la CDPQ aurait alors un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le fonds particulier.

Dans ses états financiers, la Caisse souligne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration du PCAA de tiers et bancaires. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier s'élève à 1 328 000 $ (2008 : 1 013 000 $).

Ainsi, la quote-part de la perte non matérialisée sur le PCAA attribuée au fonds particulier mentionnée précédemment, inclut une somme de 124 000 $ relative à ces garanties associées au PCAA (2008 : 75 000 $).

7. Contributions de base

	2009	2008
Détaillants	— $	10 912 $
Grossistes	—	3 440
	— $	14 352 $

8. Instruments financiers

Juste valeur

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets pour la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

La trésorerie, les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les revenus de placements à recevoir, les créances, les réclamations et frais à payer sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur des dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la « CDPQ ») est établie par la CDPQ au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans la « *Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec* » à l'état des résultats.

Informations complémentaires sur les risques financiers

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre dans un seul secteur d'activité soit celui des agents de voyages.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important par le fait que le Fonds transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

		2009
Créances non en souffrance		2 435 385 $
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	13 521 $	
De 30 à 60 jours	14 501	
Plus de 60 jours	75 247	103 269
		2 538 654 $

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances au 31 mars 2009 puisque le solde des créances en souffrance de plus de 60 jours est jugé non important.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Aucune analyse de sensibilité n'a été faite car une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

Au 31 mars 2009, l'exposition du Fonds au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie :	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	intérêt variable
Revenus de placements à recevoir :	sans intérêt
Créances :	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	sans intérêt
Réclamations à payer :	sans intérêt
Contributions de base :	sans intérêt

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Fonds ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire respecter les obligations financières de l'entité.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars dans sa trésorerie afin de parer à toutes fermetures d'agences de voyages ou bien défaut de fournisseurs de services.

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Le Fonds paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres du marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes du Fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers vérifiés du fonds particulier 333.

> « Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon le niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 84 % dans son calcul. [...]
>
> La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Un horizon de 800 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.
>
> Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions de leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.
>
> Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.
>
> Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement [...] »

Au 31 mars 2009, le risque absolu et le risque actif au fonds 333 sont respectivement de 777 et de 266 points centésimaux.

9. Opérations entre apparentés

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles à l'exception des frais d'administration. En effet, le Service des permis de l'Office de la protection du consommateur assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2009, les montants refacturés s'élèvent à 235 000 $ (124 434 $ au 31 mars 2008).

ANNEXE XII

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages de l'exercice terminé le 31 mars 2009

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« OPC »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les chapitres du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'OPC maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires des cautionnements individuels conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'OPC pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur,

Louis Borgeat

Québec, le 12 juin 2009

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2009 et les états des résultats, du surplus cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 12 juin 2009

Résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
Revenus de placements	117 229 $	189 833 $
Diminution de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(157 891)	—
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DE L'EXERCICE	(40 662) $	189 833 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Surplus cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2009

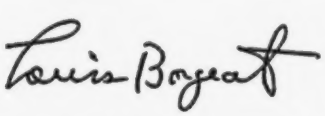
	2009	2008
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT		
Solde déjà établi	189 833 $	158 505 $
Ajustement lié à l'adoption d'une norme comptable au 1er avril 2008 (note 3)	98 966	—
Solde redressé	288 799	158 505
Excédent (Insuffisance) de l'exercice	(40 662)	189 833
Remise au Fonds consolidé du revenu	—	(158 505)
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	248 137 $	189 833 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2009

	2009	2008
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	488 882 $	160 440 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	61 631	50 426
Revenus de placements à recevoir	35 108	47 731
Dépôts à terme à des taux variant de 0,25 % à 4,00 %	1 846 845	2 048 564
Créances	21 908	-
Obligations reçues en dépôt (note 4)	202 037	125 463
	2 656 411	2 432 624
Obligations reçues en dépôt (note 4)	682 751	1 058 220
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	566 809	786 536
	3 905 971 $	4 277 380 $
PASSIF		
À court terme		
Frais de gestion à payer	4 921 $	4 800 $
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	3 652 913	4 082 747
	3 657 834	4 087 547
SURPLUS CUMULÉ	248 137	189 833
	3 905 971 $	4 277 380 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (Insuffisance) de l'exercice	(40 662) $	189 833 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Diminution de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	157 891	—
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(29 289)	(83 142)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à terme	(48 281)	(28 064)
Gain sur disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(21 114)	(26 687)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir	12 623	(14 821)
Créances	(21 908)	5 700
Frais de gestion à payer	121	(350)
	50 043	(147 364)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	9 381	42 469
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Disposition de dépôts à terme	250 000	—
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(205 578)	(194 534)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	223 662	350 000
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(23 662)	—
Produit de disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	205 578	194 534
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	450 000	350 000
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Diminution des cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	(130 939)	(231 108)
Versement au Fonds consolidé du revenu	—	(158 505)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(130 939)	(389 613)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	328 442	2 856
TRÉSORERIE AU DÉBUT	160 440	157 584
TRÉSORERIE À LA FIN	488 882 $	160 440 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2009

1. Composition et modalités d'opération

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10) et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément faisant l'objet d'une estimation est l'établissement de la juste valeur des instruments financiers. Les résultats réels peuvent différer des prévisions faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur.

Instruments financiers

a) Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction.

b) Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des instruments financiers acquis ou pris en charge principalement en vue de leur revente ou de leur rachat à court terme. Ceux-ci font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Des actifs et des passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, peuvent être désignés irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction par les cautionnements individuels des agents de voyages.

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés aux résultats.

La trésorerie et les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont classés comme actifs détenus à des fins de transaction. De plus, les revenus de placements à recevoir, les dépôts à terme, les créances, les obligations reçues en dépôt, les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les frais de gestion à payer et les cautionnements individuels des agents de voyages ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers est le montant auquel les instruments financiers pourraient être négociés en toute connaissance de cause et volontairement entre les parties concernées. La juste valeur est établie à partir des prix provenant d'un marché actif. Si ce n'est pas le cas, la juste valeur est basée sur les prix de marché prévalant pour des instruments financiers ayant des caractéristiques et des profils de risques similaires ou des modèles d'évaluation interne ou externe utilisant des données observables sur le marché.

3. Modifications de conventions comptables

Le 1er avril 2008, les normes suivantes du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) ont été adoptées : le chapitre 3855 – « Instruments financiers – comptabilisation et évaluation », le chapitre 3862 – « Instruments financiers – informations à fournir » et le chapitre 3863 – « Instruments financiers – présentation ».

L'application de ces normes s'est faite de façon prospective sans retraitement des états financiers comparatifs.

Instruments financiers - comptabilisation et évaluation

Les actifs financiers, assujettis au chapitre 3855, sont classés dans l'une des catégories suivantes : détenus à des fins de transaction, disponibles à la vente, détenus jusqu'à échéance ou prêts et créances. Les passifs financiers, assujettis au chapitre 3855, sont classés dans l'une des catégories suivantes : détenus à des fins de transaction ou autres passifs financiers.

Le chapitre 3855 permet aux entités de désigner tout instrument financier comme détenu à des fins de transaction lors de sa comptabilisation initiale ou lors de l'adoption de cette norme, et ce, même si cet instrument financier ne répond pas à la définition d'un instrument financier détenu à des fins de transaction. Les instruments financiers classés détenus à des fins de transaction en vertu de l'option d'évaluation à la juste valeur doivent avoir une juste valeur fiable. Le classement des instruments financiers est présenté à la note 2.

Incidence de l'adoption du chapitre 3855

Les ajustements à la juste valeur attribuables à la classification à titre d'instruments détenus à des fins de transaction de certains actifs sont reconnus dans le solde d'ouverture du surplus cumulé en date du 1er avril 2008 conformément aux dispositions transitoires prévues. L'incidence est une augmentation du surplus cumulé de 98 966 $.

Les ajustements faits par suite de l'adoption du chapitre 3855 sont résumés dans le tableau suivant :

	Au 31 mars 2008	Incidence de la modification comptable	Au 1er avril 2008
Actif à court terme	2 307 161 $	— $	2 307 161 $
Obligations reçues en dépôt court terme	125 463	8	125 471
Obligations reçues en dépôt long terme	1 058 220	(42 038)	1 016 182
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	786 536	98 966	885 502
	4 277 380 $	56 936 $	4 334 316 $
Passif à court terme	4 800 $	— $	4 800 $
Cautionnements individuels des agents de voyages	4 082 747	(42 030)	4 040 717
Surplus cumulé	189 833	98 966	288 799
	4 277 380 $	56 936 $	4 334 316 $

Instruments financiers - informations à fournir et présentation

Les chapitres 3862 et 3863 établissent les normes de présentation pour les instruments financiers et précisent quelles sont les informations à fournir à leur sujet. L'adoption de ces chapitres a été reflétée à la note 7.

4. Obligations reçues en dépôt

Les acquisitions de l'exercice terminé le 31 mars 2009 sont de 188 000 $ (2008 : 587 265 $) et les aliénations sont de 495 932 $ (2008 : 461 000 $).

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« CDPQ ») sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2009	2008
Nombre d'unités	640	806
Coût d'acquisition des unités	625 734 $	786 536 $
Juste valeur des unités	566 809 $	885 502 $
Juste valeur par unité	886 $	1 099 $

Papier commercial adossé à des actifs (PCAA) de tiers et bancaire (information produite à partir des états financiers du fonds particulier 332 de la Caisse de dépôt et placement du Québec)

La CDPQ a établi la juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2009 en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) et qui ont fait l'objet d'une restructuration.

Description du PCAA

Le PCAA constitue une créance à court terme adossée à une variété d'instruments financiers. Les actifs, tels que les créances hypothécaires ou à la consommation, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit, sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, y compris les achats d'actifs et de dérivés financiers. Le PCAA est généralement émis pour une durée de 30, 60 ou 90 jours, soit à escompte, soit à intérêt.

Les instruments financiers servant d'actifs à un conduit émetteur de PCAA ont généralement des échéances plus longues que l'échéance du PCAA émis. Le conduit doit habituellement disposer alors de facilités de garantie de liquidités auprès d'une institution financière, dont il peut se prévaloir, à certaines conditions, advenant le cas où il n'est pas en mesure d'émettre de nouveaux titres de PCAA pour rembourser ceux qui viennent à échéance ou de répondre à des besoins de liquidités additionnels.

La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché sur les marchés internationaux des perturbations qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers en août 2007. Depuis cette date, la CDPQ n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsqu'ils sont venus à échéance.

Efforts de restructuration

Les efforts de restructuration du PCAA de tiers entrepris depuis août 2007 ont abouti à la conclusion d'une entente le 24 décembre 2008. Cette entente était alors assujettie à l'approbation des autorités décisionnelles des institutions concernées ainsi qu'à l'obtention de décrets ministériels. Elle a été subséquemment entérinée dans sa forme proposée et a donné lieu à un échange de titres le 21 janvier 2009.

Dans le cadre de cette entente, les PCAA de tiers ont été restructurés et ont donné lieu à la création de trois nouvelles fiducies, appelées « véhicules d'actifs cadres ». Ces PCAA ont été convertis en de nouveaux titres assortis d'échéances qui correspondent à celles des actifs sous-jacents. Les nouveaux titres portent intérêt à des taux qui refléteront ultimement les flux monétaires disponibles au sein de ces véhicules, incluant le coût inhérent aux facilités de financement comprises dans le plan de restructuration.

La CDPQ détient également du PCAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières. En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de collatéral important de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont aussi été restructurées au cours de 2008.

Établissement de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif au 31 mars 2009 pour les titres de PCAA de tiers et bancaire dans lesquels la CDPQ détient des investissements, celle-ci a établi, conformément aux directives de l'ICCA, des justes valeurs selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de non liquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents, et aux écarts de crédit reflétant les conditions du marché au 31 mars 2009. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2009, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt, la qualité du crédit et son prix. Elles tiennent également compte des particularités du plan et reposent en partie sur des hypothèses non étayées par des prix ou des taux observables sur le marché.

Effet sur les résultats du fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la quote-part des charges, attribuée au fonds particulier, est de 39 000 $ (2008 : 21 000 $) pour un investissement dans les PCAA, par l'intermédiaire de la CDPQ, de 119 000 $ (2008 : 117 000 $). Cette quote-part des charges est composée :

- de la quote-part de la perte non matérialisée sur ces titres, soit 39 000 $ (17 000 $ en 2008);
- de la quote-part des revenus (frais) d'intérêts relativement au PCAA de tiers et bancaire, net du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés de 1 000 $ (3 000 $ en 2008);
- de la quote-part des pertes matérialisées de 1 000 $ (1 000 $ en 2008).

L'estimation de la juste valeur des investissements en PCAA effectuée par la CDPQ au 31 mars 2009 est susceptible de ne pas être une indication de la valeur définitive ou de la juste valeur future. Bien que la direction de la CDPQ juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, elle mentionne à ses états financiers vérifiés que des modifications aux principales hypothèses, notamment à celles relatives à la détermination des taux d'actualisation, des écarts de crédit, des rendements anticipés, et du risque de crédit des actifs sous-jacents, et à la valeur des différents engagements et garanties, pourraient avoir une incidence importante sur la juste valeur des nouveaux billets et des autres titres de PCAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements au cours des périodes ultérieures diffère considérablement des estimations actuelles de la direction de la CDPQ.

La révision de la moins-value comptabilisée par la CDPQ aurait alors un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le fonds particulier.

Dans ses états financiers, la Caisse souligne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration du PCAA de tiers et bancaires. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier s'élève à 63 000 $ (2008 : 48 000 $).

Ainsi, la quote-part de la perte non matérialisée sur le PCAA attribuée au fonds particulier mentionnée précédemment, inclut une somme de 6 000 $ relative à ces garanties associées au PCAA (2008 : 4 000 $).

6. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2009	2008
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	4 082 747 $	4 187 590 $
Dépôts de cautionnements	598 007	621 348
	4 680 754	4 808 938
Réclamations et frais de fiducie	—	(2 091)
Remises de cautionnements	(641 878)	(513 100)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(395 000)	(220 000)
	(1 036 878)	(735 191)
Solde à la fin	3 643 876	4 073 747
Variation de la juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages	9 037	—
Cautionnements perçus d'avance*	—	9 000
	3 652 913 $	4 082 747 $

* Les cautionnements perçus d'avance concernent les cautionnements reçus pour des permis qui ne sont pas en vigueur en fin d'exercice.

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 438 871 $ (104 843 $ en 2008) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la variation nette représente 307 932 $ au 31 mars 2009 (126 265 $ en 2008).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont estimés à 35 093 000 $ au 31 mars 2009 (38 920 500 $ au 31 mars 2008) dont 33 543 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2009 (33 355 500 $ au 31 mars 2008). Cette estimation inclut les polices de garantie des agences ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis moins de deux ans et contre lesquelles des réclamations peuvent encore être effectuées.

7. Instruments financiers

Juste valeur

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets pour la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

La trésorerie, les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les revenus de placements à recevoir, les dépôts à terme, les créances et les frais de gestion à payer sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur des dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la « CDPQ ») est établie par la CDPQ au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans la « *Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec* » à l'état des résultats.

Obligations reçues en dépôt

La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 884 788 $ (coût : 875 751 $) au 31 mars 2009 (1 141 653 $ au 31 mars 2008; coût : 1 183 683 $). Cette juste valeur a été déterminée par le Bureau des dépôts et consignations – Ministère des Finances et provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

Informations complémentaires sur les risques financiers

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit des cautionnements individuels des agents de voyages correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre dans très peu de dossiers.

Aucune créance n'était en souffrance au 31 mars 2009.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Aucune analyse de sensibilité n'a été faite car une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

Au 31 mars 2009, l'exposition au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie :	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	intérêt variable
Revenus de placements à recevoir :	sans intérêt
Dépôts à terme :	intérêt variant de 0,25 % à 4,00 %
Créances :	sans intérêt
Obligations reçues en dépôts :	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	sans intérêt
Frais de gestion à payer :	sans intérêt
Cautionnements individuels des agents de voyages :	sans intérêt

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que les fonds nécessaires pour faire respecter les obligations financières de l'entité ne soient pas en mesure d'être réunis, au moment approprié et à des conditions raisonnables.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec ou auprès de l'institution financière concernée. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agences de voyages concernées.

Les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme sont en mesure d'être honorés. Les créances sont généralement payées à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres du marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, les cautionnements individuels des agents de voyages disposent d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers vérifiés du fonds particulier 332.

> « Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon le niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 84 % dans son calcul. [...]
>
> La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Un horizon de 800 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.
>
> Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions de leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions

qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement [...] »

Au 31 mars 2009, le risque absolu et le risque actif au fonds 332 sont respectivement de 286 et de 398 points centésimaux.

8. Opérations entre apparentés

En plus des opérations avec le Fonds consolidé du revenu déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Secrétariat général n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de leurs activités et aux conditions commerciales habituelles. La plupart de ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

Office
de la protection
du consommateur
Québec